**ТЕМА 1. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ: СУТНІСТЬ, ЗНАЧЕННЯ, ЕВОЛЮЦІЯ ПІДХОДІВ**

1. Сутність і роль якості

2. Якість продукції/послуг: основні поняття, терміни та визначення

3. Процес управління якістю товарів і послуг

4. Еволюція підходів до управління якістю товарів і послуг

**1. Сутність і роль якості**

Якість – складна і багатогранна категорія, що має ряд особливостей та аспектів. Залежно від мети використання до основних аспектів якості можна віднести: філософський, соціальний, технічний, економічний, правовий.

З філософської позиції якість означає визначеність (властивість) певного об'єкту, завдяки якій він стає специфічним і відрізняється від іншого об'єкта.

Соціальний аспект якості пов'язаний зі ставленням суб'єктів або всього суспільства до певного об'єкта. Якість може розглядатися як категорія, що відповідає законам попиту і пропозиції, залежить від рівня культури, доходів споживачів тощо.

Технічний аспект якості обумовлений кількісними і якісними змінами характеристик певного об'єкта.

З економічних позицій якість розглядається як результат споживання або споживчої вартості певного об'єкта. Оскільки потреби в якості того чи іншого об'єкта різноманітні, якість оцінюється споживачами по-різному. Отже, з економічної точки зору, важливо знати, наскільки якість відповідає потребі.

Правовий аспект якості відноситься до порядку розроблення, затвердження, впровадження, виконання, а також обліку документації. З правової точки зору, якість виступає як сукупність властивостей об'єкта, що відповідають вимогам, встановленим нормативними документами.

В умовах ринку і конкуренції успішні підприємці сприймають якість як стратегічний комерційний імператив і найбільш суттєве джерело багатства. Якість багато в чому визначає престиж підприємства, є основою для задоволення потреб кожної людини і суспільства в цілому, є найважливішою складовою конкурентоспроможності. Тільки на даній основі підприємство може вижити в умовах конкуренції і отримувати необхідну масу прибутку, тому видається цілком об'єктивним, що діяльність щодо забезпечення і поліпшення якості в умовах ринкових відносин повинна бути пріоритетною.

З якістю продукції пов'язані можливості кредитування, інвестицій, надання пільг. Наприклад, в ряді країн Європи діють закони, за якими певні товари взагалі не допускаються на ринок без сертифіката якості ISO, інші ж товари – несертифіковані – повинні продаватися вдвічі дешевше.

Причин, що визначають необхідність забезпечення й поліпшення якості, існує досить багато. Основними серед них є наступні:

• безперервне зростання особистих, виробничих і громадських потреб;

• зростання ролі і темпів НТП в розвитку науки, техніки, виробництва, економіки і всього світового співтовариства;

• збільшення обсягів виробництва продукції і послуг, що надаються і, як наслідок, можливе зростання вартості браку і рекламацій;

• неприйняття споживачами продукції і послуг з відносно невисоким рівнем якості;

• посилення вимог до інтенсифікації виробництва і підвищення його ефективності як необхідного фактора успішного існування підприємств.

**2. Якість продукції/послуг: основні поняття, терміни та визначення**

Міжнародний стандарт ISO 9000 : 2015 визначає якість як ступінь відповідності сукупності власних характеристик об’єкта вимогам.

Залежно від того, в якій сфері здійснює свою діяльність підприємство, результатом виробництва можуть виступати продукція, послуги, роботи.

Продукція - сукупність матеріальних цінностей, істотний матеріальний результат виробничої діяльності, що має корисні властивості, які формують здатність задовольняти потреби.

Термін «процес» означає сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих видів діяльності, що перетворює входи на виходи. Для їх здійснення необхідні певна ресурси різних видів (сировинні, кадрові, фінансові), техніка й обладнання, технологія.

Послуга є результатом взаємодії виконавця з замовником (споживачем послуги) щодо задоволення потреб останнього. Вона, як правило, нематеріальна. Прикладами послуг можуть служити освітні, медичні, транспортні, інформаційні, консультаційні, комунікаційні та ін.

Роботами називають послуги виробничого характеру. До них відносять ремонт, оздоблення будівель і приміщень, прокладання комунікацій, монтаж і устаткування, будівельні роботи тощо.

Властивість продукції – об'єктивна особливість, яка проявляється при її створенні, експлуатації або споживанні.

Термін «експлуатація» застосовується до продукції, яка в процесі використання втрачає свій ресурс. Це стосується основних виробничих засобів (споруд, машин, технологічного устаткування), технічної продукції, що знаходиться в особистому користуванні (побутової техніки, комп'ютерів), які багаторазово використовуються протягом терміну служби, не змінюючи при цьому своєї матеріально-речової форми.

Термін «споживання» застосовується до продукції, яка перетворюється на інші блага у процесі використання. Це стосується сировини й матеріалів, що використовуються у виробництві.

**3. Процес управління якістю товарів і послуг**

Управління якістю – безперервний процес цілеспрямованого впливу на об'єкти управління в сфері якості, здійснюваний на всіх етапах і стадіях життєвого циклу продукції (послуги), що має на меті формування, забезпечення і підтримання заданого (запланованого) рівня якості, що задовольняє вимоги споживачів і суспільства в цілому.

В управлінському процесі беруть участь дві взаємодіючі сторони: та, що здійснює управлінський вплив (керуюча система, суб'єкт управління), і та, на яку управлінський вплив направлено (керована система, об'єкт управління).

Щодо якості керуюча система (суб'єкт управління) представляє різні рівні управління, передбачені організаційною структурою підприємства, і може включати спеціалізовані служби, підрозділи, відділи, на які покладено функції організації, координації та контролю робіт з управління якістю.

Керована система (об'єкт управління) включає продукцію, діяльність, процес, організацію в цілому і її різні системи, працівників і їх групи, а також будь-які комбінації перерахованих об'єктів.

Управління якістю спрямоване на регулювання всіх етапів життєвого циклу об’єкта і передбачає:

• технічну підготовку виробництва;

•вхідний контроль;

• процес виготовлення продукції;

• організацію, мотивацію і оплату праці;

• облік і фінансову діяльність;

• контроль якості робіт і продукції;

• післяпродажне обслуговування продукції.

Основними завданнями управління якістю є:

• вивчення ринку збуту;

• вивчення національних і міжнародних вимог до продукції, що випускається;

• розробка методів і засобів впливу на процеси дослідження, проектування і виробництва;

• збір, аналіз, зберігання інформації про якість продукції.

Процес управління якістю продукції складається з наступних операцій:

• розробка програми забезпечення і підвищення якості продукції;

• збір і аналіз інформації про фактори, що впливають на якість;

• підготовка управлінських рішень з управління якістю;

• реалізація управлінських рішень;

• аналіз інформації про зміни якості об'єкта, які викликані управлінськими впливами.

**4. Еволюція підходів до управління якістю товарів і послуг**

Можна виділити шість історичних етапів щодо проблеми управління якістю продукції на рівні підприємств:

* індивідуальний контроль якості,
* цеховий контроль якості,
* приймальний контроль якості,
* статистичний контроль якості,
* комплексне управління якістю,
* загальний менеджмент якості.

За індивідуального контролю якості, що діяв на виробництві до кінця XIX ст., один працівник або невелика група працівників несли відповідальність за виготовлення певного виробу, і, отже, кожен працівник міг повністю контролювати якість.

Початок ХХ ст. характеризується появою цехового контролю якості, зародження якого було обумовлено розвитком промислового виробництва і поглибленням внутрішньовиробничого поділу праці. Для цього етапу характерно розподіл функцій і відповідальності за якість як між окремими робітниками, так і цеховим керівником або майстром. Цеховий майстер визначав загальні вимоги до якості продукції і ніс відповідальність за якість виконаної цехом роботи.

Напередодні Другої світової війни розвиток масового виробництва, зростання промислових підприємств і збільшення обсягів продукції, що випускалася, привели до відокремлення технічного контролю від виробничих операцій. На промислових підприємствах стали створюватися самостійні служби технічного контролю зі штатними контролерами на чолі з начальником. Це поклало початок етапу приймального контролю якості (контролю якості під час приймання продукції).

Поштовхом до промислового застосування статистичних методів для контролю якості послужили роботи американських фахівців Х.Ф. Доджа, Х.Г. Ромінга, Л.Д. Джонса, Дж.М. Джурана, Г.Д. Едвардса, У.А. Шухарта, які розробили і застосували на практиці статистичний метод контролю, заснований на використанні контрольної карти (карти Шухарта) з межами регулювання. Виходячи з того, що будь-який виробничий процес інформативний, Шухарт розробив прості методи, за допомогою яких можна послідовно заносити на спеціальну карту середні результати вимірів, наприклад, геометричних розмірів деталей, оброблюваних на токарному верстаті. Таким чином, робилася серія графічних зображень. Отримана інформація могла використовуватися для визначення виходу параметрів за межі статистичних контрольних меж і виявлення невипадкових відхилень.

Загострення конкуренції і дія факторів, пов'язаних з прискоренням темпів науково-технічного прогресу, вже в кінці 40-х років ХХ ст. підштовхнули керівників промислових фірм до зміни ставлення до якості продукції. Необхідність вирішення суттєвих проблем якості призвела до появи п'ятого етапу, який отримав назву «комплексне управління якістю».

У методичному плані перехід від традиційного контролю якості до управління якістю представляв собою принципово нову позицію: замість виявлення дефектів продукції ставилося завдання їх попередження. Механізм комплексного управління якістю орієнтував всю систему заходів на досягнення заданого рівня якості продукції. При цьому комплексне управління якістю доповнювало раніше використовувані інструменти контролю якості методами метрології, збору інформації про якість, мотивації якості, стандартизації, сертифікації та багатьма іншими.

Під впливом японського досвіду у середині 80-х ХХ ст. років у світовій практиці став формуватися новий підхід, який отримав назву «Загальний менеджмент якості». Найбільше визнання концепція загального менеджменту якості отримала в таких промислово розвинених країнах, як США, Великобританія, Швеція, Японія, Південна Корея, Тайвань. Загальний менеджмент якості ТОМ спирається і орієнтований на вимоги міжнародних стандартів в сфері якості – ISO серії 9000, що передбачають системну діяльність з управління якістю.

Базовими принципами управління якістю відповідно до концепції загального менеджменту якості є наступні:

* Орієнтація на замовника – організація залежать від своїх споживачів і тому повинна розуміти їх поточні та майбутні потреби, виконувати їх вимоги і прагнути до перевищення їх очікувань;
* Лідерство – керівники встановлюють єдність цілей і напрямів діяльності організації. Вони повинні створювати і підтримувати середовище, в якому працівники можуть бути повністю залучені до виконання завдань організації;
* Залучення працівників – працівники на всіх рівнях становлять основу організації, і їх повне залучення дає можливість організації з вигодою використовувати їх потенціал;
* Процесний підхід – бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю та ресурсами управляють як процесом;
* Системний підхід – виявлення, розуміння і управління системою взаємозалежних процесів, спрямованих на досягнення поставленої мети, підвищують результативність і ефективність організації;
* Постійне поліпшення – незмінною метою організації є постійне поліпшення її діяльності;
* Прийняття рішень на основі фактів – ефективні рішення приймають на основі аналізування даних та інформації;
* Взаємовигідні відносини з постачальниками – організація та постачальники є взаємозалежними. Взаємовигідні відносини між ними сприяють розширенню можливостей кожного з них створювати цінності.

**Контрольні запитання**

1. Сутність категорії якість, її основні аспекти стосовно продукції.

2. Основні причини, які зумовлюють необхідність підвищення якості продукції.

3. Зв'язок між підвищенням якості та зростанням економічної ефективності виробництва.

4. Зміст процесу управління якістю продукції.

5. Основні об'єкти та суб'єкти управління якістю продукції.

6. Основні етапи розвитку системи управління якістю.

7. Зміст концепції загального менеджменту якості.

**Рекомендована література**

1. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT). URL: https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf
2. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT). URL: https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf
3. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / C.М. Безродна. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
4. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н.Є. Кудла – К.: «Центр учбової літератури», 2014. – 328 с.
5. Світлишин І.І. Уточнення сутності категорії «якість» / І.І. Світлишин, І.А. Світлишина // Актуальні проблеми економіки. – 2022. – № 10-11. – C. 96-104. URL: <https://eco-science.net/wp-content/uploads/2022/10/10.22._topic_Ihor-I.-Svitlyshyn-Iryna-A.-Svitlyshina-96-104.pdf>
6. Світлишин І.І. Теоретичні аспекти якості продукції / І.І. Світлишин, І.А. Світлишина // Актуальні проблеми економіки. – 2022. – № 9. – С. 89-97. URL: <https://eco-science.net/wp-content/uploads/2022/09/09.22._topic_-Ihor-I.-Svitlyshyn-Iryna-A.-Svitlyshina-89-97.pdf>
7. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл. Львів : Магнолія 2006, 2019. 327 с.
8. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е.В., Янушкевич Д.А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015 – 222 с.