

ТЕМА 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ У СФЕРІ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ.

Питання:

- 1.1. Проблема якості на сучасному етапі розвитку країни.
- 1.2. Загальні положення в галузі управління якістю

1.1. Проблема якості на сучасному етапі розвитку країни.

XXI сторіччя – сторіччя якості у всіх його проявах: від якості продукції і послуг, якості роботи, якості навколишнього середовища до якості життя. Питання забезпечення належної якості продукції і послуг були актуальними у всі часи, проте особливу гостроту вони придбали в період становлення і активного розвитку ринкових відносин в економіці. Раніше споживач бажав якості, а зараз він її вимагає, оскільки насиченість ринку продукції і послуг сприяє їх вільному вибору.

Україна прагне інтегруватися до європейських і світових економічних структур. Це вимагає засвоєння нових правил ігри, яка диктує ринкова економіка, де виживає те підприємство (організація), що має найбільш сучасні технології, вищу якість продукції, найнижчі ціни і високі орієнтири на найвимогливішого споживача.

Незважаючи на те, що вимоги якості притаманні самій природі людини, кількісні показники якості та створення офіційних стандартів якості стали фактом лише в XX столітті. Підвищений інтерес до питань якості за останні роки зумовлений вимогами ринку. Сьогодні споживачі вимагають, щоб якість була необхідним атрибутом кожної придбаної речі.

Причин, що визначають необхідність підвищення якості, досить багато. Серед них:

- відчутне, неперервне зростання особистих, виробничих та суспільних потреб;

- зростання ролі та темпів прогресу в розвитку науки, техніки, виробництва, економіки та всього світового співтовариства;
- удосконалення послуг, конструкцій товарів та підвищення значущості виконуваних функцій;
- збільшення обсягів виробництва товарів, надання послуг та як наслідок
 - можливе зростання вартості браку та рекламаций;
- невизнання споживачами товарів та послуг з відносно невисоким рівнем якості;
- підвищення вимог до інтенсифікації виробництва та підвищення його ефективності як необхідного фактора діяльності підприємств;
- підвищення конкуренції на світовому ринку.

Поняття якості стосується не лише продукції, її контролю і нагляду, стандартів і сертифікатів. Якість – категорія всеохоплююча. Крім продукції та послуг, вона поширюється на підприємства, організації та установи, їх персонал і системи управління. Якість притаманна будь-якій діяльності людини. Це одночасно і мета, і спосіб досягнення мети, суспільна мораль і філософія.

Загалом можна виділити три підходи до вирішення проблем якості: мінімальний, середній і максимальний. Кожен з них потребує своїх рішень і дій, які істотно відрізняються між собою.

Мінімальний підхід передбачає забезпечення й підтвердження безпеки продукції та послуг.

Середній, крім умов мінімального рівня, передбачає забезпечення та підтвердження якісних характеристик продукції та послуг на ринні встановлених нормативних вимог.

Максимальний, крім умов, передбачених середнім рівнем, зорієнтований на широкомасштабне прагнення до удосконалення вимог стандартів, досягнення та перевищення характеристик кращих зразків товарів і послуг, що пропонуються на зарубіжних ринках.

Поняття «якість» удосконалювалося впродовж багатьох віків і розвивалося у міру того, як збільшувалися, урізноманітнювалися суспільні потреби, зростали можливості виробництва з їх задоволення. Особливо динамічно процес розвитку і зміни суті якості, її параметрів протікав в останні десятиріччя, коли швидко змінювалось визначення поняття якості, вимоги і підходи до нього. Внаслідок цього підходи до оцінки якості продукції в певні періоди мають характерні рівні.

Перший рівень – відповідність стандарту. Якість оцінюється як відповідна або невідповідна вимогам стандарту (або іншого документа на виготовлення продукту – технічні умови, договір тощо).

Другий рівень – відповідність використанню. Продукт повинен відповідати не тільки обов'язковим вимогам стандартів, але й експлуатаційним вимогам, щоб користуватися попитом на ринку.

Третій рівень – відповідність фактичним вимогам ринку. В ідеальному варіанті це означає виконання вимог покупців щодо високої якості та низької ціни товару.

Четвертий рівень – відповідність латентним (прихованим, неочевидним) потребам. Перевагу покупців одержують товари, що мають у доповнення до інших споживчих властивостей властивості, що задовольняють потреби, які у споживачів мали неявний, малозрозумілий характер.

Для виробників продукції і послуг **якість** – вирішальний чинник забезпечення конкурентоспроможності результатів їх роботи і «виживання» підприємства в цілому.

Для споживачів продукції і послуг **підвищення якості** – це найбільш дієва міра по задоволенню потреб і захисту їх прав.

Таким чином до кінця 20-го сторіччя остаточно сформувався такий напрям в менеджменті – «Від якості продукції і послуг – до якості фірми», і зрештою – «до якості життя».

Сучасний фахівець з технології харчування повинен мати запас знань з питань сучасних методів управління якістю продукції і послуг РГ, що забезпечить його ефективну професійну діяльність.

Поняття якості як філософської категорії не зводиться до окремих його властивостей, а пов'язане з об'єктом у цілому, охоплюючи його повністю і невідривно від нього; тому поняття якості пов'язується з буттям предмета.

Вважається, що вона вперше була проаналізована Арістотелем ще в III ст. до н.е. Існує, наприклад, філософське визначення якості, зроблене Гегелем (XIX ст.): «Якість є, в першу чергу, тотожна з буттям визначеність, так що дещо перестає бути тим, що воно є, коли воно втрачає свою якість».

Якість, як і її поняття, пройшли багатовіковий шлях розвитку (табл. 1.1).

<i>Автор, джерело</i>	<i>Визначення поняття «якість»</i>
Арістотель (III ст. до н.е.)	Відмінність між предметами. Диференціація за ознакою «гарний–поганий»
Гегель (XIX ст. н.е.)	Якість насамперед – це тотожна з буттям визначеність, так що дещо перестає бути тим, що є, коли воно втрачає свою якість
Китайська версія	Ієрогліф, який позначає слово «якість», складається з двох елементів - «рівновага» і «гроші» (якість=рівновага+гроші), отже, якість тотожна поняттям «висококласний», «дорогий»
У. Шухарт (1931р.)	Якість аспекти: об'єктивні фізичні має два характеристики; суб'єктивний бік: наскільки рідч «хороша»

К.Ісікава (1950 р.)	Якість – властивість, що реально задовольняє споживачів
Дж. Джуран (1979 р.)	Придатність для використання (відповідність призначенню). Якість – це ступінь задоволення споживача (для реалізації якості виробник повинен з’ясувати вимоги споживача і зробити свою продукцію такою, щоб вона відповідала таким вимогам)
ГОСТ 15467-79	Якість продукції – сукупність властивостей продукції, що зумовлюють її придатність задовольняти певні потреби відповідно до призначення
ДСТУ 2995- 94	Якість – сукупність характеристик продукції (процесу, послуги) щодо її здатності задовольняти встановлені та передбачені потреби
ДСТУ ISO 9000- 2001	Якість – ступінь, до якого сукупність відмітних властивостей задовольняє сформульовані потреби або очікування, загальнозрозумілі або Термін «якість» можна вживати обов’язкові. з такими

8

	прикметниками, як погана, добра або відмінна
ДСТУ ISO 9000:2007	Якість – ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги. <i>Примітка 1.</i> Термін «якість» можна вживати з такими прикметниками, як низька, добра або відмінна. <i>Примітка 2.</i> «Власний», на відміну від «наданий», означає наявний у чому-небудь, саме як постійна характеристика

1.2. Загальні положення в галузі управління якістю

Думки сучасних вчених стосовно змісту терміна «якість» можна розділити на дві групи:

- *перша група* характеризує якість як наявність вимірюваних характеристик, що задовольняють конкретні технічні вимоги, які мають числове значення;
- *друга група* визначає якість продукції як таку, що не залежить від будь-яких вимірюваних характеристик та визначається тим, наскільки задоволені очікування споживача щодо застосування або використання цієї продукції або послуги.

Прибічником першої групи є Ф.Кросбі: «Вимоги мають бути точно визначені, інакше ми не отримаємо порозуміння. Після цього повинні проводитись вимірювання, щоб встановити, чи дійсно забезпечена відповідність. Виявлення невідповідності означає відсутність якості. Проблеми якості стають проблемами невідповідностей, а якість стає визначеною». Ключові положення філософії Ф. Кросбі такі:

- Необхідно, щоб якість була визначена (встановлена), в противному разі не можна повною мірою нею управляти.
- Потрібно знати встановлені вимоги і їх переведення у вимірювані характеристики продукції (послуги).
- Якщо вимоги встановлені у вигляді числових значень, можна виміряти характеристики продукції (наприклад, діаметр отвору), щоб встановити, наскільки висока якість такої продукції.

Заналізу цих положень впливає, що у випадку, якщо всі одиниці продукції будуть відповідати вимогам, то і їх якість буде однаковою.

Тлумачення терміна «якість» Е.Демінгом належить до другої групи. Найбільш важливі висновки теорії Б. Демінга: Якість має визначатися в термінах задоволеності споживачів. Якість багатогранна. Неможливо визначити якість продукції, використовуючи певні окремі характеристики або лише одну точку зору.

Існують різноманітні ступені якості. Оскільки якість безпосередньо пов'язана із задоволеністю споживача, то на думку конкретного споживача, якість одного продукту вища, ніж якість аналогічного іншого, якщо перший продукт задовольняє потреби та очікування цього споживача більшою мірою, ніж другий. А.Фейгенбаум прямо пов'язує якість із задоволенням потреб та очікувань споживачів. Найбільш важливими тезами його теорії є:

- Якість має визначатися в термінах задоволеності споживача.
- Якість багатогранна. Вона визначається в цілому.
- Оскільки вимоги споживачів змінюються, то якість – змінна величина. Якщо право оцінки якості продукції надається споживачу, то виробники мають бути здатними перевести задоволеність споживача на мову характеристик продукції. Тлумачення щодо якості японського вченого К. Ісікави: «Проста відповідність національним стандартам або технічним вимогам сьогодні не може влаштовувати. Японські промислові стандарти неідеальні. Споживача може не задовольняти продукція, що їм відповідає.

Ми повинні мати на увазі також, що вимоги споживачів змінюються з року в рік. І в цілому, не зважаючи на те, що промислові стандарти

актуалізуються, вони не встигають за вимогами споживачів. В широкому розумінні якість – якість роботи, якість послуги, якість інформації, якість процесу, якість підрозділу, якість співробітників, включаючи робітників, інженерів, менеджерів та дирекцію, якість системи, якість компанії в цілому, якість цілей...».

Погляди Дж.Джурана щодо якості одночасно наближаються і до першої, і до другої груп. Придатність для використання (відповідність призначенню). Якість – це ступінь задоволення споживача (для реалізації якості виробник повинен з'ясувати вимоги споживача і зробити свою продукцію такою, щоб вона відповідала цим вимогам). У визначенні якості неможливо досягти універсальності.

В.Шухарт вважає: «Існує два аспекти якості. Один пов'язаний з уявленням про якість речей як про об'єктивну реальність, яка не залежить від існування людини. Другий аспект виявляється у думках, відчуттях та ставленні до цієї об'єктивної реальності. Іншими словами, суб'єктивний бік якості існує. Справді, не можливо думати про те, наскільки придатна річ, якщо не знати, чого людина хоче. Тому першим кроком інженера у задоволенні побажання є перетворення (наскільки це можливо) таких побажань у відповідні фізичні характеристики продукції». Досить оригінальною є думка Р. Пірсінга. Якість неможливо визначити. Якщо ви не можете визначити точно об'єкт, неможливо знати, чи існує він. Ми скоріше за все не здатні точно визначити, що це таке, але часто (майже завжди) впізнаємо, що це саме «воно», коли ми його бачимо.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

- 1. Сутність проблеми якості продукції та послуг в умовах сьогодення.*
- 2. У чому суть різних підходів до розв'язання проблеми якості ?*
- 3. Дайте характеристику рівнів оцінки якості продукції?*
- 4. У чому полягають відмінності теорій сучасних вчених стосовно змісту терміна «якість» ?*
- 5. Як еволюціонувало поняття «якість» ?*

Список рекомендованої літератури: [9, 11, 12, 13, 14