

ТЕМА 2. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА КАТЕГОРІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ. *Питання:*

- 2.1. Якість як об'єкт управління.
- 2.2. Методи управління якістю.
- 2.3. Системний підхід до управління якістю.
- 2.4. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю.

2.1. Якість як об'єкт управління.

Під управлінням розуміється загальна функція організаційних систем, що забезпечує збереження їх структур, підтримання режиму діяльності, реалізує їх програми, досягнення цілі.

Під *управлінням якістю продукції(послуг)* розуміють дії, що здійснюються під час її розробки, виробництва (надання) або реалізації (споживання) з метою формування, забезпечення та підтримання заданого рівня якості.

Механізм управління якістю -це сукупність взаємопов'язаних об'єктівта суб'єктів управління, принципів, методів та функцій управління, що використовуються на різних етапах життєвого циклу продукції й рівнях управління якістю.

Об'єкти управління якістю продукції, послуг -це показники якостіпродукції та послуг, фактори та умови, що визначають їх рівень, а також процеси формування якості продукції та послуг.

Суб'єкти управління якістю послуг -це органи управління та окреміособи, що реалізують функції управління якістю відповідно до встановлених принципів та методів.

До функцій управління якістю продукції,послуг на підприємстві належать: - прогнозування та планування якості продукції та послуг;оцінка й аналіз якості продукції та послуг;контроль якості продукції та послуг;стимулювання якості продукції й послуг та відповідальність за неї. Кожна з функцій являє собою поєднання споріднених або близьких за змістом завдань поліпшення якості продукції;завданнядиференціюються за стадіями життєвого циклу продукції та рівнями управління, при цьому конкретизуються та відображаються їх особливості.

Окремо взята функція реалізується у відповідній функційній підсистемі системи управління якістю продукції. Залежно від масштабу системи управління якістю продукції у межах однієї підсистеми можуть поєднуватися завдання різних функцій. Функції реалізуються у послідовному здійсненні. Планування, організації, контролю, регулювання, активізації діяльності та стимулювання.

2.2. Методи управління якістю.

Під **методом управління якістю** розуміється сукупність прийомів та правил дії на об'єкти управління, які спрямовані на досягнення заданої якості.

Розрізняють такі методи управління якістю:

1) організаційні (адміністративні):

а) розпорядні (директиви, накази тощо);

б) регламентуючі (норми, нормативи, положення);

в) дисциплінарні (відповідальність та заохочування);

2) соціально-психологічні:

а) соціальні (виховання та мотивація);

б) психологічні (створення психологічного клімату в колективі, психологічна дія позитивними прикладами)

3) техніко-технологічні:

а) технічні методи контролю якості;

б) методи технологічного регулювання якості продукції, послуг та процесів;

4) економічні:

а) методи економічного стимулювання та матеріальної зацікавленості;

б) ціноутворення з урахуванням рівня якості;

в) фінансування діяльності у сфері якості.

Стосовно підприємства реалізація методів управління якістю може мати внутрішній та зовнішній характер. Методи управління якістю можуть бути реалізовані на основі конкретних засобів управління якістю.

2.3. Системний підхід до управління якістю

Системний підхід до управління якістю передбачає формування цільової підсистеми управління підприємством готельно-ресторанного господарства - упорядкованої сукупності взаємопов'язаних та взаємодіючих елементів об'єктів виробництва, які призначені для досягнення поставленої мети - створення умов для забезпечення заданого рівня якості об'єкта виробництва за мінімальних витрат.

Системний підхід до управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства передбачає використання таких принципів:

• цілеспрямованість - дозволяє встановити межі управління та адресність управлінських рішень;

• комплексність - охоплює усі стадії життєвого циклу продукції та послуг, усі структурні підрозділи, керівництво та увесь персонал підприємства;

• безперервність - забезпечує процес управління, який орієнтований на постійне поліпшення системи;

• об'єктивність - орієнтує на використання адекватних методів управління, вибір показників, які відображають дійсний стан управління якістю, підбір управлінського персоналу відповідної кваліфікації;

ї оптимальність - передбачає необхідність забезпечення результативності та ефективності процесів управління якістю зокрема та системи у цілому.

Система управління якістю підприємства готельно-ресторанного бізнесу включає загальні, спеціальні та забезпечувальні підсистеми.

До загальних підсистем управління якістю **належать**:

ї прогнозування та планування якості продукції й послуг;

ї облік, аналіз та оцінка якості продукції та послуг;

ї стимулювання якості продукції й послуг та відповідальність за неї;

ї контроль якості продукції та послуг.

До спеціальних підсистем управління якістю **входять**:

ї стандартизація;

ї випробування продукції та послуг;

ї профілактика браку;

ї оцінка відповідності та сертифікація.

До забезпечувальних підсистем управління якістю **належать**:

ї правове забезпечення;

ї інформаційне забезпечення;

ї матеріально-технічне забезпечення;

ї метрологічне забезпечення;

ї кадрове забезпечення;

ї організаційне забезпечення;

ї технологічне забезпечення;

ї фінансове забезпечення.

Система управління якістю - частина системи управління організацією (підприємством), яка спрямована на досягнення вихідних даних (результатів) відповідно до цілей у сфері якості з метою задоволення потреб, очікувань та вимог зацікавлених сторін.

Цілі у сфері якості доповнюють інші цілі підприємства, які пов'язані з управлінням персоналом, інвестиційною та інноваційною діяльністю, виробничим менеджментом, навколишнім середовищем, охороною праці та ін. Різні частини системи управління організацією можуть бути інтегровані разом із системою управління якістю у єдину систему управління, яка використовує загальні елементи.

2.4. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю.

Єдність термінології, показників та методів встановлення рівня якості була забезпечена за допомогою розробленої Державним науково-дослідним інститутом «Система» Держстандарту України серії нормативно-технічних документів (НТД), найважливішими з яких є:

ДСТУ 2925-94 «Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення»

ДСТУ 3230-95 «Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення».

ДСТУ 3021-95 Випробовування і контроль якості продукції. Терміни і визначення.

Міжнародний стандарт ISO 8402:1994 Загальне керівництво якістю і забезпечення якості. Словник.

Для кожного поняття встановлено один стандартизований термін. У ДСТУ 2925-94 наведено визначення якості продукції, браку, видів дефектів, видів показників якості продукції, методів оцінювання якості продукції.

Розглянемо деякі визначення.

Якість продукції. Сукупність характеристик продукції(процесу,послуги)щодо її здатності задовольняти встановлені та передбачувані потреби. Під час укладання контракту потреби чітко встановлюють, тоді як за інших умов передбачувані потреби повинні бути виявлені та визначені. На якість продукції впливають такі взаємопов'язані види діяльності, як проектування, виробництво та процес обслуговування чи ремонту.

Показник якості продукції. Кількісна характеристика однієї чи декількохвластивостей продукції, що характеризують її якість.

Придатна продукція. Продукція,що задовольняє всім встановленимвимогам.

Ознака продукції. Якісна або кількісна характеристика будь-якихвластивостей чи станів продукції.

Параметр продукції. Ознака продукції,яка кількісно характеризує певні їївластивості.

Властивість продукції. Об'єктивна особливість продукції,яка можевиявлятися під час її створення, експлуатації чи споживання.

Брак. Продукція,передавання якої споживачу не допускається черезнаявність дефектів.

Дефект. Невиконання заданої або очікуваної вимоги,яка стосуєтьсяпродукції (послуги), включно з вимогами безпеки.

Дефектна одиниця продукції. Одиниця продукції, яка має хоча б один дефект.

Рівень якості продукції. Відносна характеристика якості продукції, яка ґрунтується на порівнянні значень оцінюваних показників якості продукції з базовими значеннями відповідних показників.

Технічний рівень продукції. Відносна характеристика якості продукції, яка ґрунтується на порівнянні значень показників, що характеризують технічну досконалість оцінюваної продукції, з базовими значеннями відповідних показників.

Інтегральний показник якості продукції. Показник якості продукції, який характеризує відношення сумарного корисного ефекту від експлуатації чи споживання продукції до сумарних витрат на її виготовлення і експлуатацію чи споживання.

Одиничний показник якості продукції. Показник якості продукції, що характеризує одну з її властивостей.

Базове значення показника якості продукції. Значення показника якості продукції, прийняте за основу під час порівняльного оцінювання її якості.

Оптимальне значення показника якості продукції. Значення показника якості продукції, за якого досягається або найбільший ефект від експлуатації чи споживання продукції за заданих витрат на її створення, експлуатацію чи споживання, або заданий ефект за найменших витрат, або найбільше відношення ефекту до витрат.

Оцінювання рівня якості продукції. Сукупність операцій, яка складається з обрання номенклатури показників якості оцінюваної продукції, визначення значень цих показників та порівняння їх з базовими.

Диференційний метод оцінювання якості продукції. Метод оцінювання якості продукції, який ґрунтується на використанні одиничних показників її якості.

Вимірювальний метод визначення показників якості продукції. Метод визначення значень показників якості продукції, який здійснюють на підставі даних, отриманих від технічних засобів вимірювань.

Комплексний метод оцінювання якості продукції. Метод оцінювання якості продукції, який ґрунтується на використанні комплексних показників її якості.

Органолептичний метод визначення показників якості продукції. Метод визначення значень показників якості продукції, який здійснюється на підставі аналізу сприйняття органами чуття.

Змішаний метод оцінювання якості продукції. Метод оцінювання якості продукції, який ґрунтується на одночасному використанні одиничних та комплексних показників її якості.

У ДСТУ 3230-95 наведені загальні терміни, а також терміни та визначення, що стосуються якості та системи якості.

Об'єкт (у галузі якості). Те, що може бути індивідуально описано і розглянуто. Об'єктами можуть бути, наприклад:

- діяльність чи процес; - продукція;
- організація, система, окрема особа, чи будь-яка комбінація з них.

Процес. Сукупність взаємопов'язаних ресурсів і діяльності, яка перетворює вхідні елементи у вихідні.

Надійність (у галузі якості). Загальний термін, пов'язаний з якістю, який застосовують для опису характеристики готовності та чинників, які впливають на неї: безвідмовності, ремонтпридатності та забезпечення технічного обслуговування і ремонту.

Сумісність. Придатність об'єктів до спільного використання у конкретних умовах для виконання відповідних вимог.

Взаємозамінність. Придатність об'єкта до використання замість іншого без зміни для виконання однакових вимог.

Безпека. Стан, за якого ризик шкоди (для персоналу) чи втрати обмежений

допустимим рівнем. Безпека є одним з аспектів якості.

Управління якістю. Такі напрямки виконання функції загального управління, які визначають політику, цілі, відповідність у *сфері якості*, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як *планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості та поліпшення якості* в межах *системи якості*. Обов'язки з управління якістю покладають на всі рівні керівництва, але очолювати їх повинна вища адміністрація. До управління якістю залучаються всі члени *організації*. В управлінні якістю акцент робиться на економічні аспекти.

Система якості. Сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю.

Загальне управління якістю. Підхід до управління організацією, спрямований на якість, ґрунтується на участі всіх її членів і має на меті як досягнення довготермінового успіху шляхом задоволення потреб споживача, так

і отримання користі для членів організації та суспільства. Total quality management (TQM) (загальне управління якістю) чи його складові частини деколи називають

«total quality» («загальна якість»), «CWQC (company wide quality control)» («управління якістю в межах компанії»), «TQC» (total quality control) («загальне оперативне управління якістю») тощо.

Поліпшення якості. Заходи, здійснювані в організації для підвищення ефективності та результативності діяльності, процесів з метою одержання користі як для організації, так і для її споживачів.

Програма якості. Документ, у якому регламентовано конкретні заходи у сфері якості, ресурси і послідовність діяльності щодо конкретної продукції, проекту чи контракту. Програма якості здебільшого містить посилання на частини настанови з якості, які застосовують в окремих випадках.

Відповідно до визначення Міжнародної організації зі стандартизації (ISO), яке підтримують провідні фахівці багатьох країн, включаючи Україну, **якість – це сукупність властивостей і характеристик продукту, що надають йому спроможність задовольняти зумовлені або передбачувані потреби.** Як продукт праці, якість товару – категорія, нерозривно пов'язана як з вартістю, так і з споживчою вартістю.

Споживача цікавить не природа продукту праці як такого, йому важливо те, що продукт, що став товаром, має необхідні властивості, які є об'єктом споживання. Предметом споживання можуть бути продукти, різні за способом споживання, конструкцією, призначенням. Один і той же продукт може мати безліч різноманітних властивостей і бути придатним для різних способів використання. В свою чергу, сукупність властивостей, притаманних окремому продукту, виділяє його з безлічі аналогічних предметів і тому з економічної точки зору якість товару – характеристика його здатності задовольняти ту або іншу потребу. Сам предмет споживання являє собою не що інше як сукупність корисних властивостей продукту праці. І тільки сукупність певних властивостей робить продукт предметом споживання. За наявності суто конкретної потреби кожний предмет споживання, окрім спроможності її задовольняти, характеризується ще і тим, наскільки повно він це робить, тобто **ступенем корисності.**

У деяких довідкових джерелах якість визначається як «придатність для використання» або «відповідність меті», або «задоволення потреб споживача», або «відповідність вимогам». Все це лише деякі сторони якості, визначеної вище.

Поняття якості також використовується в терміні «система якості»: система якості – сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, потрібних для здійснення загального керівництва якістю (адміністративного управління якістю). За міжнародними стандартами ISO **загальне керівництво якістю** – ті аспекти загальної функції управління, які визначають політику в області якості, цілі та відповідальність, а також здійснюють за допомогою таких засобів, як планування якості, управління якістю, забезпечення якості та поліпшення якості в рамках системи якості. Оперативне управління якістю за МС ISO визначається терміном **«управління якістю»** – це методи і види діяльності оперативного характеру, що використовуються для виконання вимог до якості. Довгочасне управління якістю й організацією в цілому МС ISO визначено терміном **«загальне керівництво якістю»**. Підхід до керівництва організацією, спрямований на якість, засновано на діяльності всіх її членів щодо досягнення довгострокового успіху шляхом задоволення вимог споживача і користі для членів організації та суспільства.

На національному рівні для кожного поняття стосовно якості та управління якістю встановлено один стандартизований термін. Згідно з наказом Держспоживстандарту України набув чинності ДСТУ ISO 9000:2007, який визначає основні положення щодо управління якістю пі визначення основних термінів. Розглянемо деякі з них.

Вимога – сформульовані потреби чи очікування, загальнозрозумілі чи обов'язкові. «Загальнозрозумілі» означає, що є звичаєм або загальноприйнятою практикою для організації, її замовників та інших зацікавлених сторін. Для позначення конкретного типу вимоги можна вживати означальні слова, наприклад, вимога до продукції, вимога щодо управління якістю, вимога замовника. Установлена вимога – це вимога, сформульована, наприклад, у документі. Вимоги можуть ставити різні зацікавлені сторони.

Рівень якості – категорія чи розряд, надані різним вимогам щодо якості продукції, процесів або систем, які мають те саме функціональне застосування. Якщо установлюють певну вимогу до якості, звичайно, зазначають рівень якості.

Характеристика якості – власна характеристика (характерна особливість) продукції, процесу або системи, пов'язана з вимогою. «Власний» означає наявний у чому-небудь, саме як постійна характеристика. Надані характеристики продукції, процесу чи

системи (наприклад, ціна продукції, власник продукції) не є характеристиками якості. (Стандартом визначено *класи характеристик*, зокрема: фізичні, органолептичні, етичні, часові, ергономічні, функціональні.

Відповідність –виконання вимоги.

Невідповідність –невиконання вимоги.

Дефект –невиконання вимоги,пов'язаної з передбачуваним абоустановленим використанням. Розрізнення понять «дефект» і «невідповідність» важливе, оскільки воно має підтекст юридичного характеру, зокрема пов'язаний з питаннями відповідальності за вироблену продукцію. Передбачуване використання, як його передбачає замовник, може залежати від характеру інформації, зокрема інструкції з технічного обслуговування, яку дає постачальник.

Запобіжна дія –дія,яку виконують,щоб усунути причину виявленоїневідповідності або іншої потенційно небажаної ситуації.

Коригувальна дія -дія,яку виконують для усунення причини виявленоїневідповідності або іншої небажаної ситуації. Коригувальну дію виконують, щоб запобігти повторному виникненню події, тоді як запобіжну для запобігання події. Слід розрізняти коригувальну дію та коригування.

Коригування – дія,яку виконують,щоб усунути виявлену невідповідність. Коригуванням може бути, наприклад, перероблення або зниження рівня якості.

Перероблення – дія,яку виконують з невідповідною продукцією,щобзробити її відповідною вимогам.

Зниження рівня якості – змінювання рівня якості невідповідноїпродукції, щоб зробити її відповідною вимогам, які відрізняються від початково встановлених.

Бракування – дія,яку виконують з невідповідною продукцією,щоб не допустити її початкового передбачуваного використання, наприклад, утилізація, знищення. У ситуації з невідповідною послугою запобігають її використанню, припинивши надавання послуги.

Поступка – дозвіл на використання чи випуск продукції,яка невідповідає установленим вимогам. Поступку зазвичай застосовують під час постачання продукції, яка має невідповідні характеристики щодо терміну постачання чи кількості цієї продукції, погоджених в установлених межах.

Дозвіл на відхил – дозвіл не дотримуватися початково встановленихвимог до продукції, виданих до початку її виготовлення. Дозвіл

на відхил зазвичай видають на обмежену кількість продукції або на певний період часу, а також для конкретного використання.

Задоволеність замовника – сприйняття замовником ступеня виконання його вимог. Скарги замовників є загальноприйнятим показником низького рівня задоволеності замовника, але якщо скарг немає, це не обов'язково свідчить про високий рівень задоволеності замовника.

Управління якістю – скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності організації стосовно якості. Зазвичай охоплює формування політики у сфері якості та встановлення цілей у сфері якості, планування якості, контролювання якості, забезпечування якості і поліпшення якості.

Планування якості – складова управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості та визначенні операційних процесів і відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості
Контролювання якості – складова управління якістю, зосереджена на

виконанні вимог щодо якості.

Забезпечування якості – складова управління якістю, зосереджена на створенні впевненості в тому, що вимоги до якості буде виконано.

Поліпшення якості – складова управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконувати вимоги до якості.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ 1. Якість – тлумачення, підходи до оцінювання, значення.

2. *Дати визначення термінам: продукція, послуга, процес.*
3. *Дати визначення термінам: якість об'єкту (продукції, послуги, процесу).*
3. *Дати визначення термінам: вимоги до якості, показник якості, рівень якості, оцінка якості, оцінка рівня якості.*
4. *Дати визначення термінам: політика в області якості, управління якістю, система якості.*
5. *Які чинники впливають на формування якості на стадії проектування продукції (послуги)?*
6. *Які чинники впливають на якість продукції в процесі виготовлення?*
7. *Які головні етапи в розвитку управління якістю вироблюваної продукції?*
8. *У чому полягає сучасний підхід до управління якістю?*