

# ЯКІСТЬ ТОВАРУ

PhD, Олена ВИГОВСЬКА



# ЗМІСТ

- Якість продукції: поняття і показники, методи оцінки
- Управління якістю продукції
- Міжнародна організація із стандартизації ISO
- Національні системи стандартів



# ВСТУП





# ЯКІСТЬ

сукупність властивостей, що зумовлюють придатність продукції задовольняти певні потреби споживачів відповідно до її призначення

## Рівень якості -

це кількісна характеристика міри придатності того чи іншого виду продукції для задоволення конкретного попиту на неї у порівнянні з відповідними базовими показниками за фіксованих умов споживання





# ОЦІНКА ЯКОСТІ



# ПРИЧИНИ НЕОБХІДНОСТІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ І ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ТОВАРІВ

- 1 безперервне і кількісне зростання потреб (особистих, суспільних, виробничих), їх якісний розвиток і видозміна;
- 2 остання ролі і темпів науково-технічного прогресу в розвитку науки, техніки, виробництва, економіки;
- 3 удосконалення й ускладнення конструкцій виробів, що випускаються, підвищення значущості функцій, які виконуються ними;
- 4 збільшення обсягу виробництва продукції і, як наслідок, можливе зростання вартості браку
- 5 посилення вимог до інтенсифікації виробництва та підвищення його ефективності;
- 5 посилення конкуренції на внутрішніх і світових ринках

# РІВНІ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ

## Абсолютний рівень

визначають з допомогою обчислення показників без їх порівняння з відповідними показниками аналогічних виробів

## Відносний рівень

визначають, порівнюючи показники якості з кращими аналогами вітчизняних та зарубіжних зразків

## Перспективний рівень

пріоритетні напрями розвитку науки і техніки відображаються в перспективному рівні якості виробів

## Оптимальний рівень

вважається тоді, коли він відповідає мінімальним суспільно необхідним витратам на виробництво і експлуатацію цих виробів

# КІЛЬКІСНА ОЦІНКА РІВНЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ





# МЕТОДИ КІЛЬКІСНОЇ ОЦІНКИ



## ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНИЙ

- заснований на застосуванні технічних вимірювальних засобів і дає фізико-хімічну характеристику продукту

# МЕТОДИ КІЛЬКІСНОЇ ОЦІНКИ



## РОЗРАХУНКОВИЙ

- характеризується обчисленнями з викори станням параметрів, знайдених іншими методами;
- слугує для обчислення значень показників продуктивності і зберігання;
- використовується насамперед для проектування продукції, коли остання ще не може бути об'єктом експериментальних досліджень

# МЕТОДИ КІЛЬКІСНОЇ ОЦІНКИ



## ОРГАНОЛЕПТИЧНИЙ

- заснований на сприйнятті органів відчуттів (зору, слуху, смаку) без застосування технічних вимірювальних або реєстраційних засобів;
- дає змогу оцінити ергономічні й естетичні показники якості продукції;



# МЕТОДИ КІЛЬКІСНОЇ ОЦІНКИ



## ЕКСПЕРТНИЙ

- заснований на думках групи фахівців-експертів

# МЕТОДИ КІЛЬКІСНОЇ ОЦІНКИ



## СОЦІОЛОГІЧНИЙ

- полягає в зборі й аналізі думок споживачів продукції

# МЕТОДИ КІЛЬКІСНОЇ ОЦІНКИ



## РЕЄСТРАЦІЙНИЙ

- характеризується використанням інформації, яку отримують підрахунком кількості визначених подій, предметів або витрат



# УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ



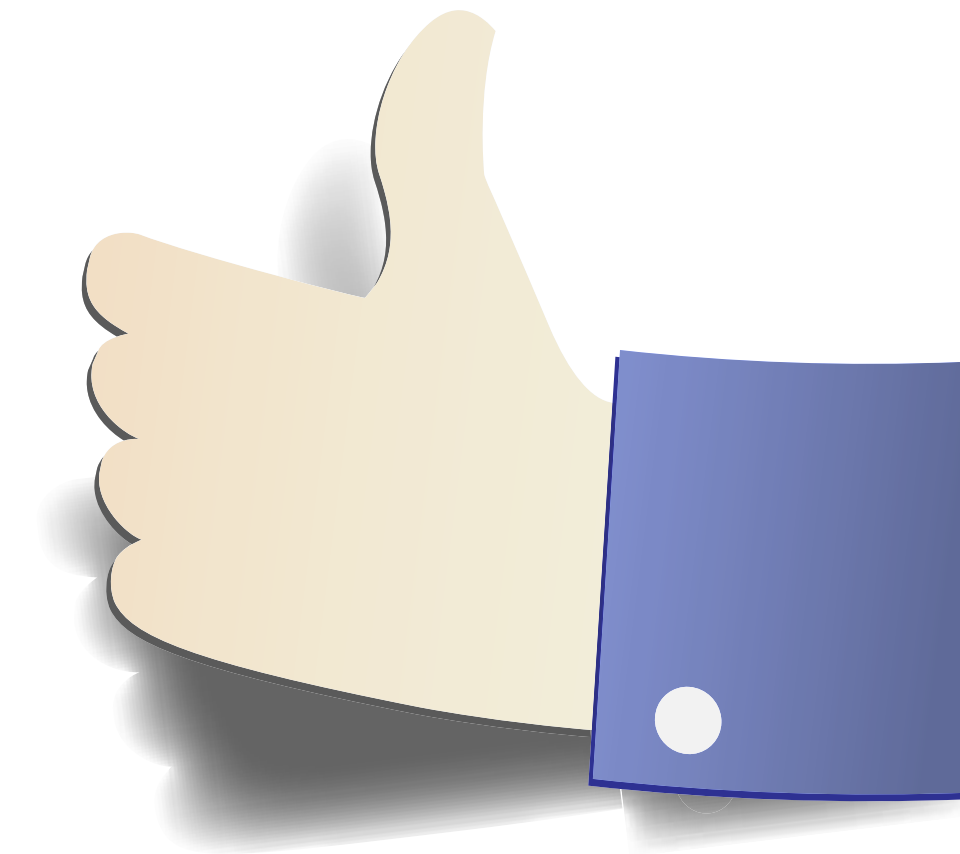
# УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ



- це комплекс взаємопов'язаних організаційних, технічних і економічних заходів по встановленні, забезпеченні і підтриманні необхідного рівня якості продукції при її розробці і виробництві, що здійснюються шляхом системного контролю всіх факторів виробництва

# УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ 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.



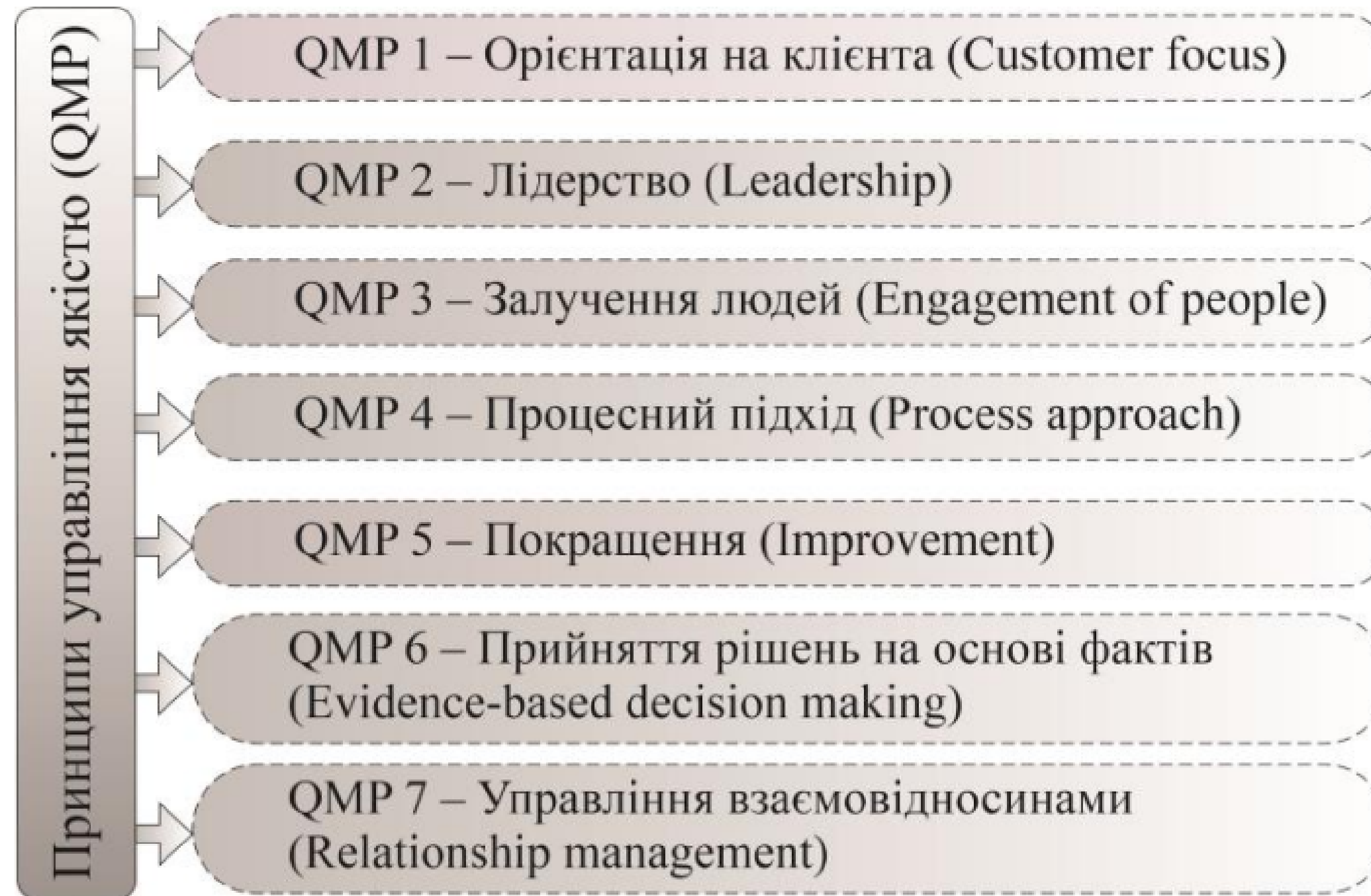


# ЗАВДАННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ



- 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.

# QUALITY MANAGEMENT PRINCIPLES



[ДЖЕРЕЛО](#)

# ПРИНЦИПИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ (QMP)

**Орієнтація на клієнта** (Customer focus). Задоволеність клієнтів є відображенням ефективності компанії та передумовою стабільного успіху підприємства та його сталого розвитку.

**Лідерство** (Leadership). Узгодження цілей, напрямів та внутрішнього середовища компанії – це питання лідерства. Визначальна роль в успішному провадженні цього принципу належить керівництву підприємства.

**Залучення людей** (Engagement of people). Кожен працівник впливає на якість на своєму рівні відповідальності.

**Процесний підхід** (Process approach). Система управління якістю ґрунтується на процесно орієнтованому підході. Таким чином, стандарт управління якістю вимагає всебічно документованого управління процесами для всіх відповідних процесів підприємства.

**Поліпшення** (Improvement). Завданням СУЯ є підтримка та покращення рівня продуктивності підприємства. Також дуже важливо моніторити внутрішні та зовнішні зміни і реагувати на них, щоб створювати нові можливості.



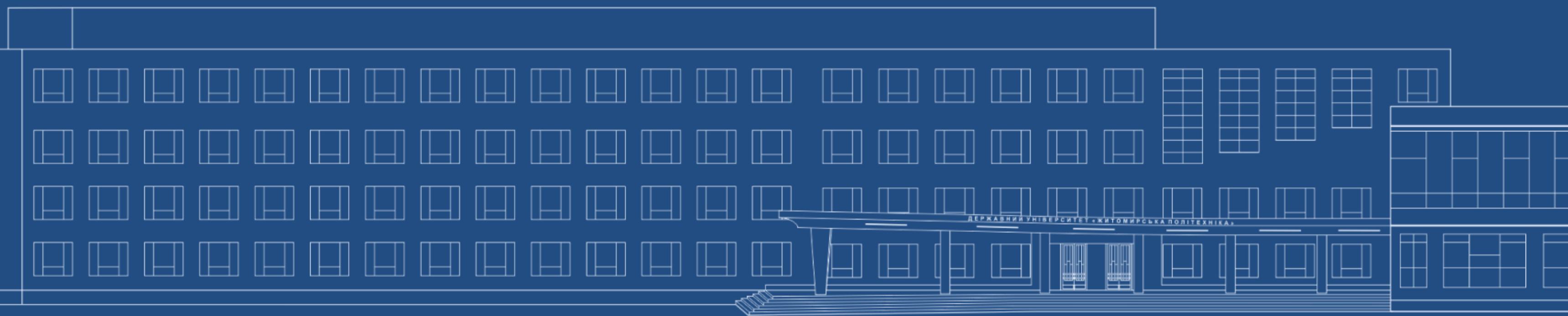
# ПРИНЦИПИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ (QMP)

**Прийняття рішень на підставі фактів** (Evidence-based decision making). Ефективні рішення ґрунтуються на відповідній аналітиці, аналізі та оцінці даних, інформації.

**Управління взаємовідносинами** (Relationship management). Успішні підприємства підтримують дієві взаємовідносини зі своїми зацікавленими сторонами, наприклад, інвесторами або постачальниками, оскільки вони безпосередньо впливають на результати діяльності.



**ЧИМ ВІДРІЗНЯЄТЬСЯ  
ПАСПОРТ ЯКОСТІ ТОВАРУ  
ВІД  
ПАСПОРТА ТОВАРУ?**



# ОБРАННЯ ТОВАРУ ЗА ЯКІСТЮ

У щоденному житті кожний з нас є покупцем (споживачем) певних товарів.

Важливим чинником під час обрання товарів стає їхня якість, що, власне, і є сукупністю властивостей та характеристик, які додають певному товару здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби покупця.

При цьому ми звертаємо увагу на наявність якогось документа, який надавав би нам ці відомості.





# ЯКІСТЬ ТОВАРУ ПІДТВЕРДЖУЄ

ПАСПОРТ  
ЯКОСТІ  
ТОВАРУ

ПАСПОРТ  
ТОВАРУ

СЕРТИФІКАТ  
ЯКОСТІ

СЕРТИФІКАТ  
ВІДПОВІДНОСТІ

# ПАСПОРТ ЯКОСТІ ТОВАРУ



це технічний документ, що містить дані для ідентифікації та фактичні значення показників якості продукції виробника, отримані в результаті випробувань, та інформацію про їхню відповідність вимогам нормативних документів.

Паспорт якості видається виробником.

Додатково він може містити відмітку про проходження перевірки відділом з контролю якості підприємства виробника на відповідність фактичних параметрів, отриманих в результаті випробувань, чинним нормативним документам (ДСТУ чи ТУ У).

# ПАСПОРТ ТОВАРУ



це технічний документ, в якому містяться основні технічні та експлуатаційні характеристики продукції.

Паспорт товару містить числові характеристики якості товару, отримані за підсумками випробувань.

Видається цей документ також виробником товару.

# СЕРТИФІКАТ ЯКОСТІ



це документ, складений у певній формі відповідно до чинного законодавства, щоб підтвердити відповідність виробленого ним товару вимогам, які висуваються до якості такого товару.

В Україні цей термін використовують замість сертифіката відповідності, що є неправильним тлумаченням поняття, яке вводить багатьох в оману.



# СЕРТИФІКАТ ВІДПОВІДНОСТІ



це юридичний документ, що виданий для підтвердження того, що продукція, система якості та система управління якістю відповідає встановленим вимогам конкретного стандарту чи іншого нормативного документа, визначеного чинним законодавством, у відповідній області виготовлення товару.

Зазвичай відомості щодо товару та вимоги до його якості зазначаються в нормативних документах та/або визначені певним законодавством в частині сертифікації цього виду товару.

# ЗАКОНОДАВСТВО

Відповідно до **Розділу II статті 6 Закону України «Про захист прав споживачів»** продавець на вимогу споживача зобов'язаний надати йому документи, які підтверджують належну якість продукції.

Чіткого визначення, які це документи, законодавство не регламентує і не конкретизує.

До того ж покупець не бере участі у визначенні умов договору про якість товару, а приймає ті, які заявлені продавцем, і у випадку прийняття цих умов вони стають договірними.

# ЗАКОНОДАВСТВО

Для підтвердження якості товару **продавець може надати** будь-який документ, в якому вказані основні споживчі показники якості та/або нормативні документи зі стандартизації (ДСТУ чи ТУ У).

## **ЦЯ ІНФОРМАЦІЯ Є:**

**на етикетці або ярлику**, що прикріплюються до товару, де вказується документ зі стандартизації, артикул, фасон, колір, розмір, правила догляду тощо;

**на самому товарі** чи його пакуванні, де вказується нормативний документ зі стандартизації, дата виготовлення, строк придатності, правила користування чи зберігання тощо.

Тобто у цьому випадку з огляду на тлумачення термінів «паспорт якості товару» та «паспорт товару» доречно надавати саме ці документи.

# МІЖНАРОДНА ОРГАНІЗАЦІЯ ІЗ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ISO





**164**  
**КРАЇНИ**

# МІЖНАРОДНА ОРГАНІЗАЦІЯ ЗІ СТАНДАРТИЗАЦІЇ (ISO)

незалежна неурядова **міжнародна організація**, до складу якої входять 170 національних органів стандартизації.

Через своїх членів він **об'єднує експертів для обміну знаннями** та розробки добровільних, заснованих на консенсусі відповідних ринку міжнародних стандартів, які підтримують інновації та пропонують рішення для глобальних проблем.

Станом на лютий 2023 року ISO розробила понад 24,676 XNUMX стандартів, які охоплюють усе: від промислових продуктів і технологій до безпеки харчових продуктів, сільського господарства та охорони здоров'я.



[САЙТ ISO](#)

# ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ ISO

1. Забезпечення якості продукції та послуг, а також гарантування безпеки споживачів у всьому світі. Стандарти ISO розробляються з урахуванням світового рівня та потреб різних країн. Наразі затверджено міжнародний стандарт ISO 27001.
2. Стимуляція підприємств до впровадження нових технологій та удосконалення виробничих процесів. Організація на обґрунтованих прикладах доводить необхідність нововведень у виробничу та діловодну складові роботи у тій чи іншій сфері економіки.
3. Сприяння взаєморозумінню між організаціями та країнами завдяки уніфікованим стандартам праці.



[САЙТ ISO](#)

# ISO В УКРАЇНІ

Україна, як і інші країни, активно використовує та впроваджує міжнародні стандарти ISO для регулювання різноманітних сфер діяльності.

Для цього існують національні органи, такі як Державний комітет з питань технічного регулювання та споживчої політики (ДКТРСП), які відповідають за управління стандартами та їх впровадження в Україні.

Впровадження стандартів **ISO сприяє інтеграції України** у світовий економічний простір та забезпечує високі стандарти у всіх сферах життя.

Найактивніше стандарти ISO в Україні інтегруються в такі сфери, як харчова промисловість, надання медичних послуг, виготовлення медичного обладнання та IT-сектор (головним чином кібербезпека).

**ДЯКУЮ ЗА УВАГУ**

