

УДК 339.56:338.518

Ткаченко А.М.<sup>1</sup>, Сергеев О.С.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> д-р екон. наук, проф. ЗНТУ

<sup>2</sup> студ. гр. БАД-417

## **СВІТОВИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ**

У сучасних умовах серед безлічі проблем, пов'язаних із створенням, виживанням і подальшим розвитком підприємства чи організації, головною й вирішальною є проблема якості продукції, робіт і послуг. Насамперед, у найкращому випадку, продовжать своє існування ті підприємства, які зможуть забезпечити не тільки найвищу продуктивність праці, а й високу якість і новизну продукції.

Якість – це сукупність властивостей продукції, які обумовлюють її придатність задовольнити певні потреби відповідно до призначення. Вона є основою конкурентоспроможності товару. Продукція має прості та складні властивості. Надійність виробу є складною властивістю, що зумовлена відносно простими його властивостями: безвідмовністю, довговічністю, ремонтпридатністю та здатністю зберігатися. Ознакою продукції є якісна або кількісна характеристика будь-яких її властивостей або станів. До якісних ознак належать: колір матеріалу, форма виробу, наявність на поверхні деталей антикорозійного або декоративного покриття, спосіб скріплення деталей виробу (зварювання, клепка), спосіб налаштування або регулювання технічних пристроїв (ручний, дистанційний, напівавтоматичний). Якісні ознаки можуть мати альтернативний характер і тільки два взаємовиключних варіанти. Кількісна ж ознака є параметром продукції й може бути одним з показників її якості.

У ринкових господарствах вільна конкуренція веде до пріоритету якості продукції, тому що насиченість розвинутого ринку примушує виробників

пропонувати товари високої якості. На успіх у споживача можуть розраховувати тільки ті виробники, які спроможні оперативно задовольняти різні й досить нестабільні потреби споживачів. Виграш конкретному виробнику забезпечують переваги його системи управління якістю. Головна перевага ефективної системи забезпечення якості полягає в тому, що вона гарантує «багаж» замовлень виробнику, тобто його виживання в умовах ринкових відносин і конкурентної боротьби. Неабияке значення для виживання має також зниження обсягу та питомої ваги прихованого виробництва, пов'язаного з переробкою продукції та виправлення браку, тобто підвищення загальної ефективності діяльності підприємства. Останнім часом, загострюється актуальність управління якістю продукції – на всіх управлінських рівнях, починаючи від окремого робочого місця й закінчуючи державним рівнем.

Досвід закордонних країн свідчить про те, що економічні проблеми управління якістю зникаються з економічними проблемами загальної системи управління виробництвом країни. Понад те, рівень якості продукції будь-якої країни можна вважати критерієм якості управління її виробництвом. Так, успіхи Японії на світовому ринку пояснюються, зокрема, постійним удосконаленням управління, постійним підвищенням загальної управлінської культури. Японія стала родоначальником нової методології діяльності підприємства й перейшла до тотального контролю якості. Нова система виходу за рамки мікрорівня включає: контроль ринку збуту продукції, аналіз ринкової кон'юнктури, післяпродажне обслуговування. При цьому традиційне керування якістю не усувається, а удосконалюється. Значення ж тотального контролю якості полягає в тому, що він підсилює вплив запитів споживачів на якість продукції. Основним чинником успішного підвищення якості, звісно, є орієнтація на самого споживача. Продукція повинна бути надійна, зручна в експлуатації, довговічна, естетична, і, звісно, безпечна. Великого значення набувають існуючі в багатьох економічно-розвинутих країнах спеціальні системи захисту прав споживача на якісну та безпечну продукцію. Основу громадського захисту становлять два головні взаємопов'язані механізми: експертиза товарів (випробування, аналіз та оцінка) та публікація результатів експертизи й порівняльного аналізу споживчих властивостей товарів.

У наш час, для підприємств України орієнтиром якості може бути тільки конкурентоспроможність продукції на світовому ринку. Саме тому, необхідно радикально змінити існуючу систему науково-технічної інформації. В кожній організації треба збільшити долю коштів на науково-технічну та комерційну експертизу проектів, здійснити автоматизацію інтелектуальної праці. Потрібна революція у мисленні частини суспільства, яка займається виробництвом продукції та наданням послуг, щоб перейти від кількісної до

якісної психології, радикально змінити відношення до світового науково-технічного рівня.

Україні доведеться створити систему загальнодержавної інформації про технологічний рівень вітчизняної продукції відносно закордонних аналогів. Розвивати інформаційне забезпечення планування та економіки життєво необхідно. Таким чином, проблема підвищення якості вітчизняної продукції повинна бути вирішена при спільних зусиллях держави, місцевих органів управління, керівників усіх рівнів та членів трудового колективу підприємства.