МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

Управління якістю

007

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

В.Б. Захожай,
Н.Г. Салухіна,
О.М. Язвінська,
А.Ю. Чорний

Управління якістю

За науковою редакцією *В. Б. Захожая*

Рекомендовано
Міністерством освіти і науки України як навчальний посібник
для студентів вищих навчальних закладів

Київ
ДП «Видавничий дім «Персонал»
2011

ББК 65.290-80я73
У67

Автори: *В. Б. Захожай*, д-р. екон. наук, проф.
Н. Г. Салухіна, канд. техн. наук, доц.
О. М. Язвінська, канд. іст. наук, доц.
А. Ю. Чорний, канд. екон. наук, ст. викл.

Рецензенти: *С. О. Солнцев*, д-р. фіз.-мат. наук, проф.
Т. О. Примак, д-р. екон. наук, проф.
І. Ю. Кутліна, канд. техн. наук, доц.

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом (протокол № 1 від 31.01.07)

Рекомендовано Міністерством освіти і науки України (лист № 1.4/18-Г-1365 від 02.08.07)

Управління якістю : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. Б. Захожай, У67 Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська, А. Ю. Чорний; за наук. ред. В. Б. Захожая. — К. : ДП «Вид. дім «Персонал», 2011. — 936 с. : іл. — Бібліогр. : с. 899–931.

ISBN 978-966-608-970-3

Навчальний посібник є узагальненою працею з концептуальних проблем управління якістю продукції, процесів, послуг. Розкрито сучасну парадигму якості. Викладено методику оцінювання рівнів якості, сутність конкурентоспроможності товарів і послуг та основні фактори її забезпечення. Значний акцент зроблено на аналітичних методах управління якістю, визначенні ролі та місця методів аналізу якості в загальному управлінні якістю. Розглянуто вітчизняний та зарубіжний досвід у запровадженні систем управління якістю та їх методологічні основи. Визначено місце системи технічного регулювання в управлінні якістю, висвітлено організаційно-методичні та правові принципи стандартизації, метрології й сертифікації як в Україні, так і в інших державах. Велику увагу приділено проблемі консюмеризму (захисту прав споживачів) як важливої складової методології якості.

Для студентів, магістрів і викладачів вищих навчальних закладів, підприємців, торговців. Може бути корисним усім, хто цікавиться проблемами управління якістю продукції, процесів, послуг.

ББК 65.290-80я73

© В. Б. Захожай, Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська, А. Ю. Чорний, 2011
© Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2011
© ДП «Видавничий дім «Персонал», 2011

ISBN 978-966-608-970-3

ПЕРЕДМОВА

XXI століття багатьма міжнародними організаціями названо *століттям якості*, оскільки нині якість продукції є головним чинником, що забезпечує будь-якій країні переваги на товарному ринку і перетворилась на нове джерело зростання національного багатства. Якість стала найважливішим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної й екологічної безпеки.

На сучасному етапі господарювання в Україні характерним є активізація ринкових реформ, розвиток науково-технічного прогресу, зростання потреб та очікувань споживачів, загострення конкурентної боротьби на зовнішньому та внутрішньому ринку України. За умов поглиблення трансформаційних процесів і структурних зрушень в економіці постають об'єктивні завдання щодо визначення напрямів і механізмів розв'язання проблем ефективного функціонування вітчизняних підприємств. Разом із розвитком принципово нових організаційно-правових форм господарювання, змінами в системі економічних відносин з державою, власниками, господарськими партнерами, працівниками та іншими, нагального розв'язання потребує проблема управління якістю. Саме підвищення якісних характеристик виробленої продукції, наданих послуг та виконаних робіт є основним важелем у забезпеченні ефективного функціонування підприємств, створенні їх позитивного іміджу та формуванні високої конкурентоспроможності й підвищення якості життя.

Зростання якості життя, забезпечення розвитку цивілізованого ринку і демократичних реформ, захист конституційних прав громадян, у тому числі їхніх прав як споживачів є також невід'ємною умовою вступу України до Ради Європи, Світової організації торгівлі (СОТ), інших впливових міжнародних організацій.

Розвиток якості в Україні розпочався порівняно недавно. Однак це дало можливість використати досвід інших держав, що досягли значних успіхів у цій сфері. Адже успішне керування і контроль якості — шлях до виходу країни з політичної та соціально-економічної кризи. Держава розуміє це й усіляко сприяє розвитку галузі. Стратегічний курс на поліпшення якості й конкурентоспроможності вітчизняної продукції, забезпечення захисту інтересів споживача має широку нормативно-правову базу й налічує нині близько 300 законів та інших нормативних актів. Методологія підвищення якості життя закладена в основу діяльності багатьох державних і громадських структур.

Так, в Указі Президента України "Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції" від 23 лютого 2001 р. наголошено на здійсненні "державної підтримки у впровадженні систем управління якістю на підприємствах відповідно до стандартів Міжнародної організації по стандартизації (ISO) серії 9000, які охоплюють системи забезпечення якості, і серії 14000, які охоплюють сферу управління навколишнім середовищем", а також на проведенні в Україні щорічного Європейського тижня якості й конкурсів з якості. Про посилення державного захисту прав споживачів, передусім на підвищення якості життя, декларується в указах Прези-

дента України від 12 січня та 11 грудня 2002 р., 13 липня 2005 р. Пріоритет споживача підтриманий спеціалізованою Державною програмою захисту прав споживачів на 2003–2005 рр., а також Концепцією розвитку технічного регулювання та споживчої політики на 2006–2010 рр.

Пропонований навчальний посібник є узагальненою працею з концептуальних проблем управління якістю продукції, процесів, послуг. Зроблено спробу визначити сучасну парадигму якості, систематизувати методику оцінювання рівнів якості, розкрити історичну динаміку вітчизняного та зарубіжного досвіду в галузі впровадження систем управління якістю (менеджменту якості). Належну увагу приділено сутності конкурентоспроможності товарів і послуг та основним факторам її забезпечення. Значну увагу зроблено на аналітичних методах управління якістю, визначенні ролі та місця методів аналізу якості в загальному управлінні якістю.

Автори визначають першочергову роль системи технічного регулювання в управлінні якістю, висвітлюють організаційно-методичні та правові принципи стандартизації, метрології й сертифікації як в Україні, так і в інших державах. Особливе місце надано проблемі консюмеризму (захисту споживачів) як важливій складовій методології якості.

Навчальний посібник відповідає структурно-логічній схемі підготовки спеціалістів з менеджменту, маркетингу, експертизи товарів і послуг, митної справи, консюмеризму. Враховано взаємозв'язок з такими дисциплінами, як "Стандартизація і сертифікація товарів і послуг", "Економіка підприємства", "Маркетинг", "Менеджмент", "Товарознавство", "Експертиза товарів і послуг", "Захист прав споживачів", "Поведінка споживача", "Комерційна діяльність посередницьких підприємств", "Правознавство" та ін.

Вивчення проблеми відіграє важливу загальноосвітню, світоглядну, патріотичну, методологічну роль у підготовці висококваліфікованих спеціалістів з питань управління якістю продукції. Саме їм доведеться реалізовувати прийдешні політичні, економічні, соціальні та інші реформи, які допоможуть розв'язанню проблеми якості в Україні.

Автори висловлюють подяку всім, хто допомагав у створенні навчального посібника, і будуть вдячні читачам за пропозиції щодо вдосконалення змісту та структури праці.

ТЕОРЕТИКО-ПРАКТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Розділ 1. Сучасна філософія якості

Ключові слова та поняття: *безпека, виробник, Всесвітній день захисту прав споживача, Всесвітній день якості, гуртки якості, Всеукраїнський діловий марафон "Сходження до вершин європейської досконалості", Держспоживстандарт України, Європейська модель досконалості EFQM, Європейська нагорода з якості, Європейська нагорода EFQM, Європейська організація якості (EOQ), Європейський індекс якості, Європейський тиждень якості, Європейський фонд управління якістю (EFQM), життєвий цикл продукції, всеохоплююче управління якістю (TQM), всеохоплююча державно-громадська політика щодо підвищення якості товарів (процесів, послуг), Концепція комплексної системи оцінювання та визнання рівнів досконалості, маркетинг, менеджмент, менеджмент якості, Міжнародна премія з якості, модель досконалості, Національна модель досконалості, Національна премія з якості, планування якості, показники якості, послуги, постачальник, премії з якості продукції (процесів, послуг), рівні якості, система відповідності, система управління якістю, служба якості, споживач, стандартизація, Українська асоціація якості, Українська національна премія з якості, Український союз промисловців і підприємців, управління якістю, якість продукції (процесів, послуг).*

1.1. Концептуальні підходи щодо інтерпретації поняття "якість"

Якість — комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг тощо. Говорячи про якість, важливо усвідомлювати, що це стосується не лише товарів і різноманітних послуг, і це не лише контроль і нагляд, стандарти і сертифікати, а категорія всеохоплююча. Крім продукції та послуг вона поширюється на підприємства, організації, установи, їх персонал і системи менеджменту. Якість притаманна будь-якій діяльності людини, взаєминам між людьми, ставленню людей до навколишнього світу. Якість — це одночасно і мета, і засіб її досягнення. Більшість людей говорять про якість і економіку, якість і культуру, якість і духовність, а зрештою, усе це є якістю нашого життя. У цьому сенсі якість — суспільна мораль і філософія, від яких залежить, хто ми є і якою бути Україні. Саме з цих позицій і треба підходити до розв'язання комплексу проблем якості, накопичених у нашій державі.

Тобто нині термін "якість" означає не лише високу якість товарів і послуг, а й передусім — спосіб управління, спосіб життя (див. рис. 1).

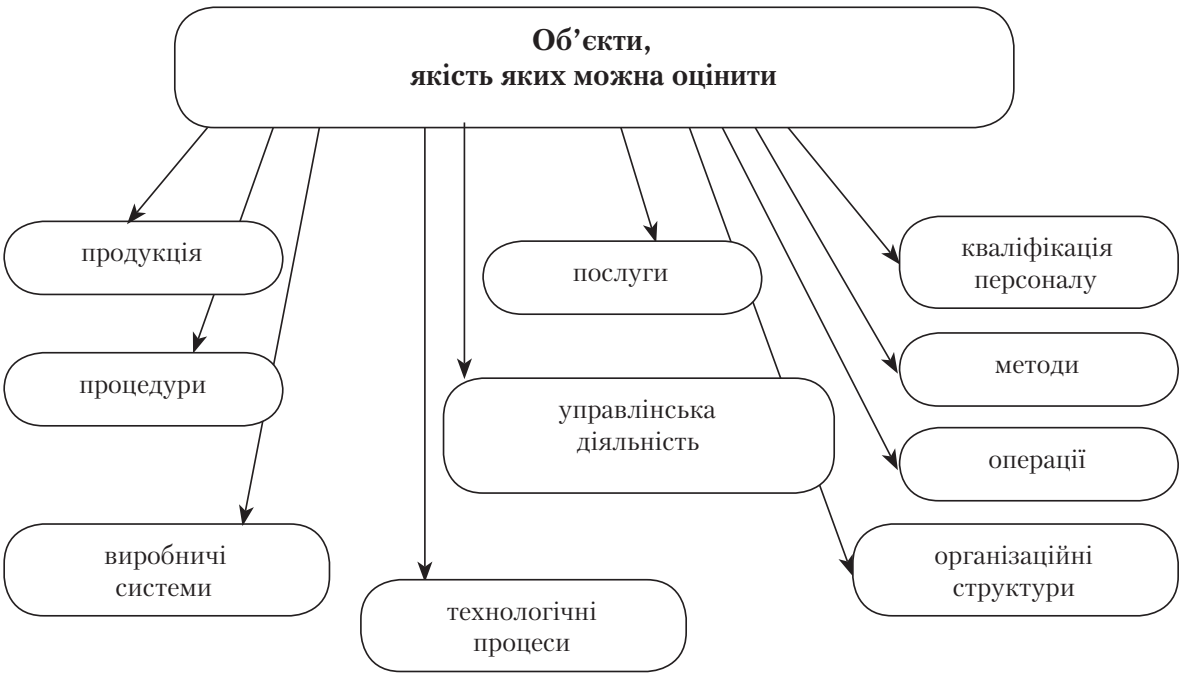

Рис. 1. **Сфери застосування поняття "якість"**

У всьому світи уже понад два десятки років під егідою ООН у другий четвер листопада щорічно відзначається ***Всесвітній День якості***, девіз якого — "Якість в ім'я кращого життя". Тут інтегрується все: якість товарів і послуг, відносини, управління тощо. Це — квінтесенція, об'єднання усіх видів діяльності для того, щоб людина жила щасливою, а не була рабом свого існування.

Світовий досвід засвідчує, що поступовий розвиток і ефективність економіки, постійне підвищення якості товарів і послуг неможливі без механізму ***державного регулювання*** процесів виробництва, управління, торгівлі, володіння ситуацією на споживчому ринку. Для цього держава користується цілою низкою як адміністративно-правових, так й економічних заходів.

Основні напрями всеохоплюючої державно-громадської політики щодо підвищення якості товарів (процесів, послуг)

- Забезпечення політичної та соціально-економічної стабільності країни.
- Створення відповідного законодавства (у тому числі консюмерського) і правових державних структур.
- Оформлення відповідних державних і громадських консюмерських установ.
- Існування служби стандартизації, метрології та сертифікації.
- Проведення відповідних соціальних досліджень щодо якості товарів, послуг і попиту населення.
- Існування оперативної інформаційної служби і реклами.
- Існування науково-дослідних інститутів, метою яких є розробка технології випуску високоякісних товарів.
- Заснування спеціальної санітарної служби та державної служби контролю і перевірки якості продукції, дотримання правил торгівлі та надання платних послуг.
- Існування незалежної експертизи (на громадських засадах) якості продукції (зазвичай здійснюють незалежні консюмерські організації).

- Створення екологічної служби.
- Інтегрування зусиль з міжнародним співтовариством.
- Розвиток наукових, культурних та інших зв'язків з різними країнами та ін.
- Створення широкого інформаційного та освітянського консюмерського простору.

Міжнародне співтовариство виробило єдиний підхід до нормування технічних вимог щодо якості продукції. Піраміду рівнів директивних документів наведено на рис. 2. Першочергова роль у цій піраміді, безумовно, відводиться законодавству як найважливішій формі державного регулювання якості та методів її забезпечення.

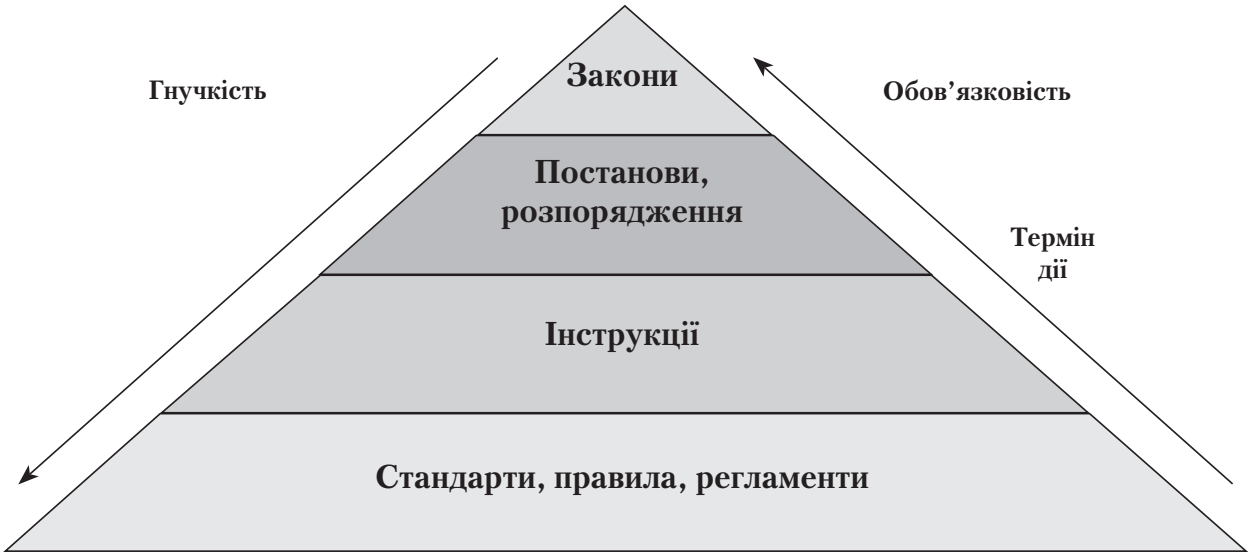

Рис. 2. **Піраміда нормативів і вимог щодо якості продукції та послуг**

Отже, якість продукції, послуг, управління є узагальненим та об'єктивним показником, а саме:

- соціально-економічного розвитку суспільства;
- темпів зростання ефективності виробництва;
- відповідальності сучасним вимогам науки і техніки;
- рівня організації виробництва;
- ступеня професіональної підготовки та використання працівників;
- задоволення різноманітних потреб населення;
- конкурентоутворюючого чинника;
- розвитку зовнішньоекономічних зв'язків.

Взагалі ***якість*** — це філософська категорія. Вважають, що вперше її було проаналізовано Аристотелем ще в IV ст. до н. е. На підставі фундаментального визначення, сформульованого Гегелем у XIX ст., під якістю слід розуміти об'єктивно існуючу сукупність властивостей та характеристик об'єкта, яка визначає його сутність і відрізняє від іншого. Існують аналогічні сучасні філософські визначення якості, де ця категорія відбиває важливу ознаку об'єктивної дійсності об'єкта — визначеність. Якість об'єкта зазвичай не зводиться до його певних характеристик, а пов'язана з об'єктом як цілим, охоплюючи повністю і невід'ємно від нього, тому поняття якості пов'язують з буттям предмета. Проте і гегелівське, і значно сучасніше визначення категорії якості віддзеркалюють важливий бік об'єктивної дійсності суб'єкта — *визначеність* (див. табл. 1).

Таблиця 1

Концептуальні підходи щодо інтерпретації та трансформації поняття "якість"

Автор формулювання	Формулювання визначення якості
Аристотель (IV ст. до н. е.)	Відмінність між предметами. Диференціація за ознакою "гарний — поганий"
Гегель (XIX ст.)	Якість є насамперед тотожна з буттям визначеність, тобто дещо перестає бути тим, чим воно є, якщо втрачає свою якість
Китайська версія	Ієрогліф, який визначає якість, складається з двох елементів — "рівновага" і "гроші" (якість = рівновага + гроші). Отже, якість тотожна поняттю "висококласний", "дорогий"
Шухарт (1931 р.)	Якість має два аспекти — об'єктивні (фізичні характеристики) та суб'єктивні (наскільки річ "гарна")
Тагуті (1940 р.)	Якість — це втрати суспільства внаслідок несвоєчасного постачання і неефективного використання продукції
Е. Демінг (1950 р.)	Якість — це задоволення потреб споживачів не лише відповідно до їх очікувань, а й передбачення напряму їхніх майбутніх змін
К. Ісікава (1950 р.)	Якість — властивість, що реально задовольняє споживачів
Велика радянська енциклопедія (1956 р.)	Якість — це об'єктивна і всезагальна характеристика об'єкта, що виявляється у сукупності його властивостей
Дж. М. Джуран (1979 р.)	Придатність для використання (відповідність призначенню). Якість є ступенем задоволеності споживача (для її реалізації виробник має з'ясувати вимоги споживача і зробити власну продукцію такою, щоб вона задовольняла цим вимогам)
ГОСТ 154677–9	Якість продукції — сукупність властивостей продукції, що зумовлюють її придатність задовольняти певні потреби відповідно до її призначення
Ф. Кросбі (1980 р.)	Якість — відповідність вимогам
ДСТУ ISO 84028–6	Якість — сукупність властивостей та характеристик продукції або послуги, які надають їй спроможність задовольняти зумовлені або передбачувані потреби
А. Фейгенбаум (1990 р.)	Якість — це відповідність характеристик продукції чи послуги, включаючи маркетинг, розробку, виробництво і обслуговування, очікуванням споживачів. Якість — це не євангелізм, не рацпропозиція, не гасло, а спосіб життя
ДСТУ ISO 29259–4 ДСТУ ISO 32309–5	Якість — сукупність характеристик продукції (процесів, послуг), які стосуються її здатності задовольняти встановлені і передбачувані потреби людства
Ю. Адлер (2001 р.)	Якість — це те, що задовольняє споживача
ДСТУ ISO 90002–001	Якість — це ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги

Використання терміна "якість" з філософської сентенції перейшло в лексикон суто прикладної діяльності — виробництва, але при цьому зберігається філософський зміст — якість є підґрунтям для подальшого вдосконалювання продукції. Філософи усіх часів і народів розуміли, що саме якість є основою для вдосконалювання якості продукції, а також розвитку матеріальної культури.

Міжнародна організація зі стандартизації (ISO), нормативні документи України визначають якість як "*сукупність властивостей та характеристик продукції чи послуг (об'єкта), які надають їм можливість задовольняти зумовлені чи передбачені*

потреби людства". Оновлений варіант стандарту ISO розглядає якість як ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги. Враховуючи це, можна стверджувати, що вище здатність продукції задовольнити потребу суспільства, то вища її якість. Таким чином, доходимо висновку, що якість тісно пов'язана з характеристиками послуги, за якими визначається її корисність, і є технічною категорією. Економічний характер категорії "якість" зумовлений тим, що на неї безпосередньо впливають усі фактори виробничо-експлуатаційної діяльності та зовнішнього середовища.

Як продукт праці, якість товару — це категорія, що нерозривно пов'язана як з вартістю, так і зі споживчою вартістю. Адже споживача цікавить не природа продукту праці як такого, йому важливо те, що продукт, ставши товаром, має необхідні властивості, які є об'єктом споживання. Предметом споживання можуть бути продукти, різні за способом споживання, конструкцією, призначенням. Один і той самий продукт може мати безліч різноманітних властивостей і бути придатним для різних способів використання. У свою чергу, сукупність властивостей, притаманних окремому продукту, вирізняє його з безлічі аналогічних предметів і тому з економічної точки зору якість товару — це характеристика його здатності задовольняти ту чи іншу потребу. Сам предмет споживання становить не що інше як сукупність корисних властивостей продукту праці. І лише сукупність певних властивостей робить продукт предметом споживання. За наявності суто конкретної потреби кожний предмет споживання, крім спроможності її задовольняти, характеризується ще й тим, наскільки повно він це робить, тобто *ступенем корисності*.

При уточненні терміна *якість* у 1994 р. з його попередніх визначень було виключено термін *властивості*. Якщо розмістити терміни за спільністю понять про якість, то отримаємо ряд: *характеристики — властивості — якість*.

Характеристика — це взаємозв'язок між залежними й незалежними змінними, вираженими у вигляді тексту, таблиць, математичних формул, графіків.

Властивість, як і якість, — категорія філософська і виражає такий бік предмета, який зумовлює його відмінність або спільність з іншими предметами та виражається його відношенням до них. Зазвичай вона узагальнює низку характеристик об'єкта: властивість розчинності, безпеки тощо.

У визначенні *якість* є ще два терміни, що потребують пояснення, — це *потреба* і *об'єкт*.

Потреби виникають у разі незадоволеності вимог організму (в тому числі, суспільства), необхідних для його нормальної життєдіяльності, і спрямовані на усунення цієї незадоволеності. Частина потреб суспільства, для задоволення яких необхідна економічна діяльність, носить назву економічних потреб. Ринок, орієнтований не просто на задоволення потреб споживачів, а на задоволення попиту покупців (платоспроможного попиту), що випливає з їхніх потреб.

У визначенні *якість* поняття потреб є вихідним. Їхні характеристики мають відповідати характеристикам якості об'єкта. У неконкретних ситуаціях на ринку важливу роль відіграє суб'єктивне поняття і сприйняття якості, тобто це може бути і "ступінь задоволення потреби" або "якість — це те, за що платять гроші". Поняття якості у покупця доволі змінне — він купує товар, виходячи з потреби в ньому, його новизни, моди, реклами, з урахуванням його економічності, надійності тощо. Уява про якість змінюється, з часом вона залежить від рівня інформації про об'єкт.

Значного поширення набули нестандартизовані (побутові, рекламні) терміни, що визначають якість, і пов'язані з поняттям "добре — погано", "краще — гірше",

“вище — нижче”, інколи вони пов’язані з походженням об’єкта (“американська якість”, “справжня якість”, “якісний одяг” тощо).

Деякі довідкові джерела визначають якість як “придатність для використання” або “відповідність меті”, або “задоволення потреб споживача”, або “відповідність вимогам”.

В Україні єдність термінології, показників і методів встановлення рівня якості забезпечена серією нормативно-технічних документів (НТД), розроблених Державним науково-дослідним інститутом “Система” Держспоживстандарту України. Найважливішими з них є ДСТУ 2925–94 “Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення” та ДСТУ 3230–95 “Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення”.

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.

Пропонуємо формулювання поняття “категорії якості”, якими слід оперувати під час аналізу проблеми (рис. 3).

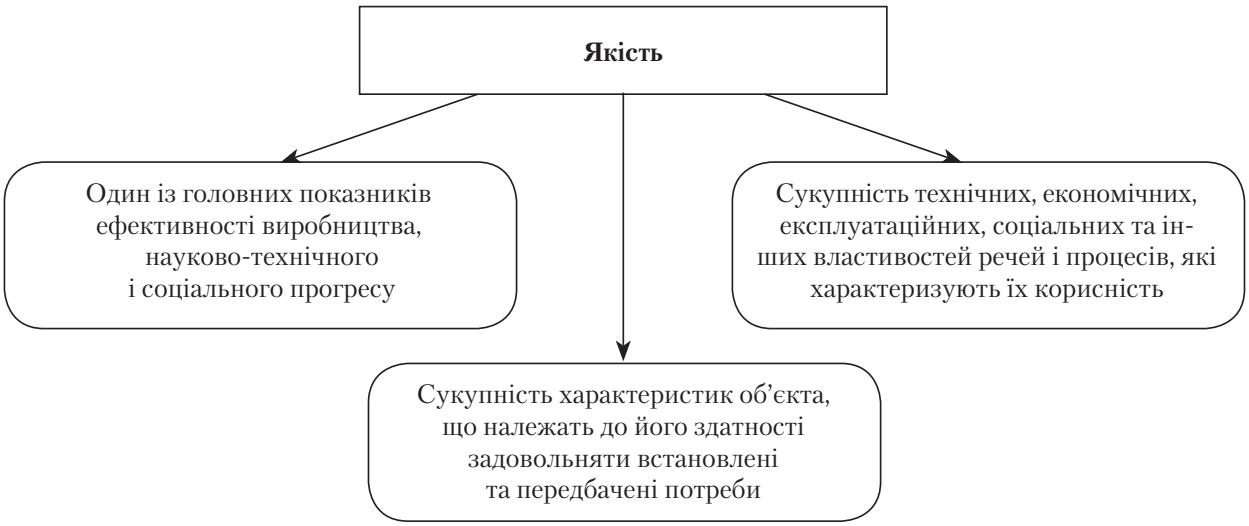

Рис. 3. **Визначення категорії якості**

Розглянемо й інші визначення.

Політика в галузі якості — основні напрями і цілі, офіційно сформовані у цій галузі вищим керівництвом фірми, підприємства, організації, країни, міжнародною структурою тощо.

Належна якість товару, роботи або послуги — властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції в нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовах договору зі споживачем.

Забезпечення якості — сукупність планових і систематично запроваджуваних заходів, необхідних для створення впевненості у тому, що виріб або послуга відповідає визначеним і запланованим вимогам якості.

Планування якості — діяльність, що встановлює цілі та вимоги щодо якості та застосування елементів системи якості.

Показник якості продукції — кількісна характеристика однієї чи кількох властивостей продукції, що характеризують її якість, яку розглядають стосовно визначених умов її створення та експлуатації або споживання.