УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ЯК СКЛАДОВА ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

Папіж Ю.С., к.е.н., доц., доцент кафедри менеджменту виробничої сфери,
Гучмазов Р.А., студент,
Державний ВНЗ «Національний гірничий університет»,
м. Дніпропетровськ, Україна

На сьогодні відбуваються глобальні економічні зміни у загальних економічних процесах світового розвитку. Найважливішим напрямом програми проведених реформ є розвиток систем управління підприємствами. В умовах розвитку міжнародної торгівлі і споріднених їй видів діяльності, усіх окремих підприємств та галузей економіки на зовнішньому і внутрішньому ринках повністю залежить від того, наскільки їх продукція або послуги відповідають стандартам якості. Актуальність вивчення ефективності управління якістю на підприємстві обумовлена наявністю конкурентної середи, яка використовує різні методи для досягнення та здійснення цілі. Серйозна конкурентна боротьба обумовила у країнах з розвинутою ринковою економікою розробку програм з підвищення якості. У наукових дослідженнях та на практиці виникла необхідність об'єктивних показників для оцінки здібностей фірм виготовляти продукцію з необхідними якісними характеристиками, так як у сучасних умовах саме сертифікат на систему якості є вирішальним фактором для укладення контракту на постачання продукції. Успішна реалізація якісного продукту споживачеві є головним джерелом існування будь-якого підприємства.

За даними дослідників, близько 80% всіх дефектів, які виявляються в процесі виробництва та використання виробів, обумовлені недостатньою якістю процесів розробки концепції виробів, конструювання і підготовки його виробництва. Близько 60% всіх збоїв, які виникають під час гарантійного терміну виробів, мають свою причину в помилковій, поспішній та недосконалій розробці. За даними дослідницького відділу фірми Дженерал Моторс, США, при розробці і виробництві виробів діє правило десятикратних витрат - якщо на одній зі стадій кола якості виробу допущена помилка, яка виявлена на наступній стадії, то для її виправлення буде потрібно витратити в 10 разів більше коштів, ніж якби вона була виявлена вчасно. Якщо вона була виявлена через одну стадію - то вже в 100 разів більше, через дві стадії - в 1000 разів і т.д.

Концепція загального менеджменту якості вимагає зміни підходу до розробки нової продукції, оскільки ставиться питання не просто підтримки визначеного, нехай і досить високого, рівня якості, а задоволеність споживача.

Якість продукції – це сукупна характеристика основних властивостей, що визначають здатність задовольняти відповідні потреби найбільш прийнятним і економічним способом відповідно до призначення. Якість товару є основною складовою його конкурентоспроможності. Визначаючи якість продукту слід намагатися виділити властивості товару, якім надає перевагу споживач. Якість включає в себе велику кількість компонентів. Насамперед до них відносяться техніко-економічні показники якості продукції, а також якість технології її виготовлення і експлуатаційні характеристики. Показники призначення продукції, надійності та довговічності, трудомісткість, матеріаломісткість, наукомісткість - є визначальними в цьому ряді. В останні роки все більшого значення набувають і такі властивості та характеристики продукції, як екологічні, ергономічні, естетичні. При визначені рівня якості товару слід врахувати нормативні складові: відповідність продукції обов'язковим стандартам якості, прийнятим в законодавчому порядку в країнах-партнерах, куди передбачається її поставляти. Важливим критерієм визначення якості виробу і відповідності його конкурентоспроможності є забезпечення патентної чистоти і патентного захисту товару.

Показники технологічності якості характеризують властивості виробів, що спричиняють оптимальний розподіл витрат матеріалів, коштів, праці й часу під час підготовки виробництва й виготовлення, а також під час експлуатації, ремонтів та утилізації. Тому варто розрізняти й оцінювати роздільно технологічність створення виробів, технологічність їхнього експлуатаційного періоду життєвого циклу й технологічність утилізації. Одиничними показниками технологічності можуть бути різні характеристики процесу виробничого виготовлення виробу. У машинобудуванні, наприклад, до одиничних показників технологічності відносять коефіцієнт складності форми виробу, показники точності обробки, коефіцієнт оброблюваності матеріалу, взаємозамінність деталей та інші. Узагальненими показниками технологічності виробів служать: трудомісткість, матеріалоємність, енергоємність і собівартість виготовлення.

Якість товару, його експлуатаційна безпека і надійність, дизайн, рівень після продажного обслуговування є для сучасного покупця основними критеріями при здійсненні покупки та відповідно обумовлюють успіх або

неуспіх фірми на ринку. Сучасна ринкова економіка висуває принципово нові вимоги до якості продукції, що випускається. Це пов'язано з тим, що зараз життєздатність будь-якої фірми, її стійке становище на ринку товарів і послуг обумовлене рівнем конкурентоспроможності. В свою чергу конкурентоспроможність пов'язана з дією кількох десятків факторів, серед яких можна виділити два основних - рівень ціни і якість продукції. Причому другий фактор поступово виходить на перше місце. Рівень якості - це кількісна характеристика міри придатності продукції для задоволення конкретного попиту на неї. Оцінка якості продукції передбачає визначення абсолютного, відносного, перспективного та оптимального її рівнів.

Засоби виробництва і праця реально змінюють властивості сировини і початкових матеріалів до заданого рівня якості. На їхніх можливостях позначаються умови, у яких вони взаємодіють. Практика показує, що такий розподіл, такий підхід дозволяє не тільки більш чітко організувати роботи з якості, але й більш цілеспрямовано й ефективно визначати заходи для забезпечення потрібної якості. При виникненні відхилення від заданих параметрів якості, що виявляються в блоці порівняння і приймання рішення, блок засобів впливу для усунення цих відхилень направляє зусилля або на фактори, або на умови забезпечення якості, або одночасно на те й інше. Заходи впливу і їхнє сполучення залежать від характеру і величини відхилень якості і від ефективності тих або інших можливих варіантів усунення відхилень.

Якість товарів та послуг – це складний соціально-економічний феномен, в якому фокусується перехрещення інтересів споживача та виробника. На успіх на ринкові, тобто на успіх у споживача можуть розраховувати тільки ті виробники, які спроможні оперативно задовольняти різні і досить нестабільні потреби споживачів. Серйозна робота з підвищення ділової культури, яка необхідна для загального підйому якості у всіх ланках, багато в чому стосується технологій розробки і підготовки виробництва продукції. Для того, щоб знизити витрати, врахувати більшою мірою побажання споживачів і скоротити терміни розробки і виходу на ринок продукції, застосовують спеціальні технології розробки та аналізу існуючих виробів і процесів.