

Тема 1. Сучасні підходи до управління якістю в системах менеджменту

Якість як об'єкт управління є ключовим чинником підвищення ефективності діяльності організації, економічної стабільності та задоволення потреб споживачів. Сучасний менеджмент якості інтегрується у всі бізнес-процеси, охоплюючи продукцію, процеси та систему управління.

1. *Якість як об'єкт управління. Чинники, що впливають на якість.*

- Якість визначається як придатність для використання, відповідність меті, задоволення потреб споживача.

- Якість є динамічною характеристикою, що відображає ступінь задоволення вимог споживача.

- Чинники, що впливають на якість, поділяються на: технічні, організаційні, економічні та суб'єктивні (професійна підготовка, психологічний клімат, організаційна культура).

- Якість продукту та процесу взаємопов'язані. Виробник і споживач оцінюють цінність і вартість продукту по-різному.

2. *Показники та індикатори якості. Оцінка рівня якості.*

- Індикатори якості: оцінка ступеню відповідності вимогам споживачів.

- Показники класифікуються за властивостями (фізичні, органолептичні, етичні, функціональні, ергономічні, часова, економічні, екологічні), кількістю властивостей (одиничні, комплексні, загальні), об'єктом оцінки, способом вираження та сталістю визначень.

- Оцінка рівня якості продукції: абсолютний, відносний, перспективний, оптимальний.

- Методи розрахунку рівня якості: диференційований, комплексний, середньозважений та змішаний.

- Додаткові методи: експериментальний, розрахунковий, органолептичний, експертний, соціологічний, реєстраційний.

3. *Системи якості. Складові управління якістю.*

- Система якості: сукупність організаційних і технічних заходів, методик та ресурсів для гарантування високої якості продукції.

- Основні цілі системи якості: підвищення якості та продуктивності, зниження затрат, конкурентоздатність, економічна стійкість, задоволення споживачів, охорона навколишнього середовища, відповідність нормативам, розвиток потенціалу.

4. *Система управління якістю (СУЯ). Принципи та механізми.*

- Принципи менеджменту якості: орієнтація на споживача, лідерство, залучення працівників, процесний підхід, системний підхід, постійне удосконалення, прийняття рішень на основі фактів, взаємовигідні стосунки з постачальниками.

- Механізми управління якістю: планування, забезпечення, підвищення та контроль якості.

- Цикл Демінга (PDCA): планування, виконання, перевірка, коригувальні дії.

- Вертикальна петля управління: адміністративні функції.

- Горизонтальна петля управління: оперативні функції.

- СУЯ забезпечує структурування процесів, стабілізацію діяльності підприємства, управління ризиками та підвищення конкурентоспроможності.

5. *Еволюція підходів до управління якістю.*

- Чотири фази розвитку: вибірка (контроль якості), управління процесами, менеджмент якості, планування якості.

- Роль стандартів ISO у впровадженні систем управління якістю.

6. *Практика впровадження СУЯ у зарубіжних країнах.*

- Досвід Японії у застосуванні статистичних методів та принципу мінімізації відхилень.

- Використання TQM та інтеграція системного підходу до управління на всіх рівнях організації.

Висновки:

- Управління якістю є стратегічною функцією підприємства, що забезпечує конкурентоспроможність і ефективність.

- СУЯ дозволяє інтегрувати управлінські процеси та досягати високої якості продукції та послуг.

- Постійне удосконалення та оцінка рівня якості на основі індикаторів є ключовими для задоволення споживачів.

- Впровадження системи якості потребує комплексного підходу та взаємодії всіх рівнів управління.

Список використаних джерел:

1. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення.
2. ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements.
3. Ткаченко В.І., Сучасні методи управління якістю, К.: 2020.
4. Evans J.R., Lindsay W.M., Managing for Quality and Performance Excellence, 11th Edition, Cengage, 2021.
5. Goetsch D.L., Davis S.B., Quality Management for Organizational Excellence, 9th Edition, Pearson, 2019.