

Тернопільський національний економічний університет
Кафедра менеджменту біоресурсів і природокористування

**Міждисциплінарна
курсова робота
на тему:**

**РОЗРОБКА ТА ВИБІР ЗАСОБІВ УПРАВЛІННЯ
ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ**
(на прикладі підприємств ПАТ "Оболонь" та "Сепро")

*Виконав ст. гр. МПКм-11
Бусько В. І.
галузь знань 07 Управління та
адміністрування
Спеціальність 073 Менеджмент
Магістерська програма
Менеджмент
природокористування
Керівник: к.т.н. Вітровий А. О.
Національна шкала _____
Кількість балів _____ ESTS _____
Члени комісії _____*

Тернопіль-2017

ЗМІСТ

ВСТУП.....	2
1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ЯКОСТІ ТА ПРОЦЕС РОЗВИТКУ ВИМОГ СТОСОВНО ЇЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ.....	5
1.1 .Економічна ефективність підвищення якості.....	9
1.2. Технічне забезпечення якості.....	11
1.3. Переорієнтація менеджменту на якість.....	12
2. ПРОЦЕС ОРГАНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ «Оболонь» ТА «Сепро».....	14
2.1. Система управління якістю на ПАТ „Оболонь”.....	14
2.2. Система якості та процес її реалізації на підприємстві „Сепро”.....	23
2.3. Порівняльний аналіз.....	27
3. ЗАСОБИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПАТ "Оболонь" та "Сепро".....	29
ВИСНОВКИ.....	35
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	33

ВСТУП

Поліпшення якості послуг - найважливіший напрям розвитку підприємств, джерело їх економічного зростання. У цих умовах зростає значення комплексного управління якістю та ефективністю виробництва.

Якість - поняття багатопланове, забезпечення його вимагає об'єднання творчого потенціалу і практичного досвіду багатьох фахівців. Проблема підвищення якості може бути вирішена тільки при спільних зусиллях держави, керівників і членів трудових колективів підприємств. Важливу роль в рішенні цієї проблеми грають споживачі, що диктують свої вимоги і запити виробникам.

Поліпшення якості багато в чому залежить від системи використовуваної на підприємстві, підвищення якості розцінюється в даний час, як вирішальна умова конкурентоспроможності підприємства на внутрішньому і зовнішньому ринках.

Основні положення теоретичного вирішення вказаних проблем з управління якістю послуг на підприємствах відображено в наукових працях вітчизняних вчених-економістів: Г. Азгальдова, Б. Андрушкіна, Л. Бадалова, Л. Баранова, А. Левіна, А. Гличова, А. Ладона, В. Окрепілова, Л. Сучкова, М. Шаповала, Б. Шелегеди, а також іноземних дослідників Д. Гарвіна, В. Зейтамля, А. Парасурамана, А. Беррі, К. Ісікави, Дж.Х. Харингтона, Ж. Жрейка, К. Хаксевера. Однак питання щодо формування оптимальної стратегії підвищення якості виробництва підприємств через визначення оптимального рівня витрат на якість, впровадження системи контролю за якістю отриманих результатів, а також використання системи показників якості для оцінки рівня якості товару залишаються дискусійними.

Актуальність теми роботи полягає в дослідженні теоретичних, методичних і практичних питань управління якістю товарів підприємств; використання прогресивних методів управління ресурсами підприємств з метою досягнення високого рівня якості виробництва вдосконалення методів вимірювання й оцінки показників якості.

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є розробка теоретичних і методичних основ управління якістю.

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення наступних наукових і практичних завдань:

- обґрунтування значення та економічного змісту якості;
- розробка системи показників якості на підприємствах;
- вибір методів оцінки показників якості;
- проведення аналізу якісноутворюючих факторів;
- обґрунтування принципів контролю системи управління якістю;
- визначення ефективності управління якістю.

Об'єктом дослідження є процес управління якістю на підприємствах на основі формування оптимізаційної моделі управління їх якістю.

Предметом дослідження є принципи і закономірності забезпечення управління якістю на підприємствах.

Методи дослідження. Вирішення поставлених у роботі завдань здійснено за допомогою використання загальнонаукових і спеціальних методів дослідження економічних явищ: аналізу і синтезу – при визначенні понять якості; факторного аналізу - при вивченні факторів, що впливають на якість; структурного аналізу – при розкритті структури показників якості; групування і класифікації – при систематизації факторів та показників, що впливають на якість; порівняння й експертних оцінок – при визначенні вагомих коефіцієнтів виміру рівня якості товарів; економіко-математичного моделювання – при розробці економіко-математичної моделі формування оптимальної стратегії забезпечення якості.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в теоретичному обґрунтуванні та практичному вирішенню комплексу завдань, пов'язаних з ефективністю управління якістю, шляхом розробки оптимізаційної моделі управління якістю.

1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ЯКОСТІ ТА ПРОЦЕС РОЗВИТКУ ВИМОГ СТОСОВНО ЇЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Під якістю розуміється сукупність властивостей продукції, які обумовлюють придатність задовольняти визначені потреби у відповідності з її призначенням.

Якість продукції тісно пов'язана із споживчою вартістю тому, що характеризує здатність речі задовольняти визначену потребу. Але якість і споживча вартість — поняття неточні. Одна і та ж споживча вартість може в різній мірі задовольняти потребу. Тому якість характеризує міру споживчої вартості, ступінь її придатності і корисності.

Наприклад, корисність металорізального верстата полягає в тому, що з його допомогою можна обробити деталь. Якість станка характеризується рівнем його продуктивності, точністю і чистотою обробки, надійністю, зовнішнім виглядом і іншими показниками. Отже, споживча вартість складає основу якості, а решта виражає рівень споживчої вартості, тобто кількісну задоволеність суспільної потреби в продукції.

Зі зміною суспільних потреб змінюються вимоги до якості продукції. З ростом технічного рівня виробництва, його масштабів, матеріальних і духовних запитів членів суспільства підвищуються вимоги до якості продукції.

Нагальна необхідність поліпшення якості продукції в сучасних умовах диктується такими обставинами.

По-перше, об'єктивними потребами науково-технічного прогресу. Проходячи в формі науково-технічної революції, сучасний науково-технічний прогрес породжує високі параметри і критичні режими роботи — колосальні навантаження, високі і надвисокі швидкості, тиск, температуру, вакуум. Все це диктує необхідність підвищення якісних характеристик сировини, приладів і інших засобів виробництва. Наприклад, збільшення пропускної здатності газопроводів пов'язано з підвищенням тиску в трубах і таким чином, підвищенням їх характеристик міцності.

Створення міцних турбін, працюючих на високих параметрах, пред'являє особливі вимоги до якості металу і т.д.

По-друге, обмеженістю, а в ряді випадків і недостатком природних ресурсів при сучасних масштабах виробництва. Ріст коефіцієнта використання сировини, корисної дії і довговічності машин, а також строків використання предметів широкого вжитку, рівносильний і не тільки економії, суспільної праці, але і збереженню великої кількості матеріальних і природних ресурсів, запаси яких обмежені.

По-третє, підвищенням рівня добробуту і зміною потреб народу (кількісне насичення ринку товарами), вимогами споживачів до їх якості, асортименту і номенклатури.

По - четверте підвищенням значенням матеріального стимулювання в комплексі факторів підвищення ефективності суспільного виробництва. Збільшення доходів збільшує споживчий попит на високоякісну продукцію. Дефіцит останньої знижує дієвість принципу матеріальної зацікавленості.

По-п'яте, завданнями ефективності зовнішньої торгівлі, що пов'язано з виробництвом високоякісної продукції, конкурентноздатної на світовому ринку.

В у мовах інтенсифікації виробництва проблему якості необхідно розглядати в широкому спектрі і не зводити її до якості продукції як такої. Це і якість управління, планування і економічного стимулювання, і якість науково-дослідних і проектно-конструкторських розробок, і якість підготовки кадрів, і якість постачальницько-збутової діяльності, і якість її керівництва на всіх рівнях економіки-галузевому, заводському, регіональному. Звичайно, центральне місце в проблемі якості займає виробнича сфера, де безпосередньо забезпечується якість. Але успіх в виробничій сфері в значній мірі залежить від якості роботи у всіх інших, зв'язаних з нею сферах діяльності. Проблема якості ми розуміємо досить широко. Вона охоплює всі сторони господарської діяльності. Висока якість — це заощадження праці і матеріальних ресурсів, ріст експортних можливостей, а в кінцевому рахунку краще, більш повне задоволення потреб суспільства. Ось чому на підвищення якості продукції повинні бути націлені весь механізм планування і

управління, вся система матеріального і морального заохочення, зусилля інженерів і конструкторів, майстерність робітників.

Сучасна наука і практика виробила систему кількісної оцінки властивостей, які визначають якість продукції. Для цих цілей використовуються показники, які класифікуються по ряду ознак.

В залежності від кількості характеристик властивостей показники якості діляться на одиничні і комплексні.

Одиничні характеризують одну із властивостей продукції, комплексні, ряд властивостей.

В свою чергу комплексні показники в залежності від числа характерних їм властивостей і способу визначення діляться на узагальнені, групові і інтегральні.

Узагальнені характеризують сукупність властивостей продукції, групові охоплюють тільки визначену групу властивостей. Інтегральні виражають відношення сумарного (корисного ефекту від експлуатації продукції до приросту сумарних затрат на її створення експлуатацію (споживання). По видах властивостей показники якості поділяються на наступні групи.

Показники призначення, які характеризують пристосованість виробів для використання о призначенню і область їх використання. До них відносяться показники потужності, швидкості, вантажопідйомності і т.д.

Розглянемо показники надійності і довговічності.

Надійність — властивість виробів зберігати технічні параметри в заданих межах і фіксованих мовах експлуатації. До них відносяться термін служби, ресурс праці і ін. Показники технологічності виробу характеризують ефективність конструкцій машин, технології їх виготовлення. До них відносяться показники блочності і агрегатності конструкцій, трудоемкості і матеріалоемності і ін.

Економічні показники відображають систему "людина — виріб — середовище" і враховують комплекс гігієнічних, антропометричних властивостей людини, які проявляються в виробничих і побутових умовах. До показників цієї групи зараховуються: освітлення, вологість, вібрація, заповишеність, розміщення сидінь, органів управління.

Естетичні показують такі властивості виробів, як виразність, оригінальність, красу форм гармонійність, відповідність моді, стилю і ін. З їх допомогою встановлюються художньо-конструкторський рівень виробу.

Показники стандартизації і уніфікації дають уявлення про ступінь використання в виробі стандартизованих складових частин (складові одиниці, деталі) і рівні їх уніфікації. Патентно-правові показники характеризують ступінь патентоздатності (патентного захисту патентної чистоти).

Економічні показники відображають затрати на розробку, виготовлення, експлуатацію споживання продукції, економічну ефективність її використання. Поряд з розглянутими повними групами одиничних показників для планування якості продукції можуть застосовуватись і інші: склад основного корисного компоненту, здача продукції з першого пред'явлення і т.д.

Роль тієї чи іншої групи показників якості продукції визначається її призначенням. Так, для виробів машинобудівного призначення ведучу роль грають технічні показники, а для товарів широкого вжитку (меблі, одяг, і ін.) економічні і естетичні. Але це не означає, що при оцінці якості продукції не потрібно враховувати їх поєднання.

Рівень якості продукції являє собою відносну характеристику її якості, яка ґрунтується на порівнянні поєднання показників даної продукції з відповідним поєднанням базових показників. Необхідно розрізняти рівень якості продукції і технічний її рівень. Рівень якості продукції характеризується поєднанням технічних і інших показників, технічний, рівень — виключно технічними показниками. Тому рівень якості виробів є більш загальним показником ніж їх технічний рівень. Останній використовується для характеристики якості, як правило, предметів праці.

Методи оцінки якості. Рівень якості оцінюється по одному із наступних методів: диференційному, комплексному і змішаному.

Суть диференційного методу у відносному співставленні одиничних показників як оцінюваної продукції з відповідними базовими.

Більш правильні результати одержуються при комплексному методі. Він передбачає оцінку рівня якості продукції з допомогою узагальнених комплексних показників. При змішаному методі можливі одиничні і комплексні показники. Для оцінки технічного рівня машин і устаткування може бути використаний індексний (параметричний) метод розрахунку інтегрального показника. Він ґрунтується на заміні абсолютних значень показників поєднанням відносних параметрів зв'язаних економічною функціональною залежністю.

1.1. Економічна ефективність підвищення якості

Поліпшення споживчих властивостей промислової продукції при незмінній її кількості еквівалентне збільшенню об'ємів споживчої вартості у відомих межах — більш повне задоволення потреб. В широкому розумінні покращення якості виступає однією із специфічних форм економії суспільної праці і важливим фактором росту її виробництва.

Висока якість впливає на всі складові ефективності виробництва — фондо — (капітало-) місткість, матеріаломісткість. Тому підвищення якості — органічна складова частини проблеми інтенсифікації суспільного виробництва.

Якість продукції безпосередньо впливає на ефективність використання предметів та засобів праці.

Ріст якості предметів праці відображається в зниженні норм їх витрат, скороченні трудомісткості переробки сировини і матеріалів, збільшенні виходу і покращення якості кінцевої продукції. Покращення якості засобів праці супроводжується ростом продуктивності, довговічності і безвідмовності. В цих умовах скорочується потреба в резервних машинах і обладнанні, знижується об'єм ремонтних робіт, і відповідно досягається економія капітальних і експлуатаційних затрат.

Підвищення якості продукції приводить до скорочення затрат в сфері її виробництва. Разом з тим воно викликає додаткові (одноразові і поточні) затрати. Ось чому не всяке покращення якісних характеристик продукції приводить до підвищення продуктивності праці. Останнє досягається тільки тоді, коли загальна

кількість праці, яка затрачається на виробництво і споживання (експлуатацію) виробів підвищеної якості, зменшується в розрахунку ні одиницю споживчої вартості.

При відносній обмеженості ресурсів суспільство цікавить не тільки результат, але і те, якими трудовими зусиллями він досягається. Тому результати роботи співставляються з повними сукупними затратами суспільної праці, пов'язаної з випуском і споживанням виробу. Співставлення потреб з ресурсами дозволяє оптимізувати якість продукції, суспільно-необхідний рівень.

Таким чином, підвищення якості економічно оправдане і доцільне при умові, що дана продукція найбільш повно задовольняє суспільні потреби, а рівень затрат як у виробників, так і у споживачів мінімальний.

Економічний ефект покращення якості конкретного виробу у виробника виражається у постійному зниженні затрат на одиницю корисного ефекту продукту (на одиницю потужності, швидкості, калорійності і т.п.).

Споживач оцінює якість продукції з точки зору величини ефекту, який може бути одержаний при її використанні.

Економічна ефективність нової продукції підвищеної якості розраховується згідно з діючою «Методикою» (основними положеннями) визначення економічної ефективності використання в народному господарстві нової техніки, винаходів і раціоналізаторських пропозицій.

Оптимальні співвідношення між економічними показниками і параметрами продукції встановлюються на основі аналізу техніко-економічних показників виробу (продуктивність, надійність, довговічність і т.д.) і співставлення їх із затратами на досягнення зміни собівартості і ціни на одиницю корисного ефекту виробу, оцінки впливу росту якості продуктивність праці, використання потужностей, рівень рентабельності і інші показники ефективності.

Рішення про доцільність підвищення рівня якості продукції приймається виходячи з річного народногосподарського ефекту, тобто загальної економії всіх виробничих засобів (живої праці, матеріалів, капіталовкладень), яку отримує народне господарство в результаті виготовлення і використання продукції з підвищеними якісними показниками

1.2. Технічне забезпечення якості

На сьогодні загальноновизнано, що магістральний шлях забезпечення високої якості — підвищення технічного рівня виробництва, його автоматизація. Хоч конкретні підходи до даної проблеми в різних країнах є різними.

При автоматизації виробничих процесів в сучасних умовах чітко викристалізовується напрям — застосування робото-технічних комплексів.

Автоматизація виробництва нерозривно пов'язана із вдосконаленням форми та методів контролю, технологією, параметрами виробів, що випускаються. В даному випадку акценти розставляють в першу чергу на виявлення причин браку. Однією із сучасних методик такої роботи являється система статистичного контролю виробничого процесу.

Мета даної системи — визначити потенційні проблеми перш, ніж їх наявність призведе до випуску неякісної продукції, виявити причини виникнення відхилень і відповідно внести корективи у виробничий процес для його стабілізації.

Паралельно з розробкою принципово нових підходів до забезпечення високої якості вдосконалюються і переходять на нову технічну основу вже існуючі традиційні методики її контролю. Вхідний контроль якості компонентів продукції у вузлових точках технологічного процесу здійснюють завдяки використанню досконалих електронних та оптичних датчиків.

Миттєво одержувана інформація про відхилення дозволяє швидко коректувати функціонування "винного в браку" устаткування. Нові контрольні-вимірювальні технології застосовуються, наприклад, в харчовій промисловості (свіжість молока перевіряється за допомогою інфрачервоних приладів, вогкість сиру оцінюється за допомогою мікрохвильового випромінювання).

І, нарешті, про показники якості. Багато японських фірм, часто слідує стратегії постійного прагнення до щонайвищого рівня якості: знижуючи норми браку до 1 %, вони роблять всі зусилля, щоб понизити їх до 0,1 %, потім до 0,01 % і т.д. Останніми роками такий підхід стає все більш характерним і для передових американських і західноєвропейських компаній.

1.3. Переорієнтація менеджменту на якість

Досвід передових корпорацій різних країн свідчить про те, що автоматизація виробництва і впровадження новітніх засобів контролю, організація "кружків якості" і їх аналогів, так само як і інші технічно - організаційні розв'язання, дають відчутний вигравш тільки тоді, коли використовується нова філософія управління, в основу якої лежить проблема якості.

По-перше, забезпеченню високого рівня якості продукції підкоряється вся управлінська діяльність. Якість ставлять пріоритетною ціллю підприємства, перетворюється на "чин життя" всіх працівників, стає їх природною і повсякденною турботою. Менеджери всіх рівнів повинні показати, що забезпечення високої якості необхідне не саме по собі, а як засіб розв'язання найбільш актуальних проблем підприємства — досягнення високих фінансових показників, зниження витрат, зменшення кількості виробничих конфліктів і т.п.

По-друге, не можна забезпечити високий і стабільний рівень якості шляхом організації його контролю лише спеціально встановленими для цього службами. Тому потрібен послідовний контроль якості роботи безпосередніми виконавцями, тобто розвиток самоконтролю робітників. Ідея проста по суті, але надзвичайно складна для виконання: за якість повинні відповідати всі.

По-третє, в організації потрібно нейтралізувати сили, що перешкоджають розповсюдженню нової філософії управління якістю. Це перш за все середня ланка управління — різні контрольні, інспекторські та інші служби, яким загрожує ліквідація у разі реалізації ідеї самоконтролю. На даний час в багатьох технологічно передових фірмах велика частина даних посад ліквідується.

Таким чином, суть сучасного підходу до управління якістю можна висловити: "задовольнити споживача".

Проте в це не нове гасло вкладається нетрадиційний зміст: під споживачем мається на увазі вже не тільки кінцевий користувач продукції фірми, але і кожний подальший учасник виробничого процесу. Іншими словами, головним завданням кожного працівника стає забезпечення такої якості праці, яка задовольняє наступного учасника технологічного ланцюжка. Зрозуміло, що дотримання цього

принципу на всіх стадіях науково-виробничо-збутового циклу забезпечить гарантоване задоволення кінцевого споживача продукції.

Для того, щоб на практиці реалізувати цілісний підхід при розв'язанні проблем якості, багато великих корпорацій розробляють загальні фірмові програми по управлінню якістю. Вони передбачають розв'язання безлічі управлінських задач, основними з яких є наступні:

- орієнтація працівників на бездефектне виробництво, оскільки, як показали дослідження соціологів, управління якістю по показниках гранично допустимого рівня браку містить компромісну психологічну установку і негативно впливає на результат;
- жорсткий метрологічний контроль технологічного процесу і суцільний статистичний аналіз даних, реєстрованих контрольно-вимірювальними приладами;
- обов'язкове включення курсу по підвищенню якості в програми підготовки і перепідготовки персоналу;
- організація груп якості на підприємстві, що охоплюють всі служби і категорії зайнятих;
- конкретизація загальних і приватних цілей управління якістю для всіх рівнів управління і підрозділів підприємства і т.п.

2. ПРОЦЕС ОРГАНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ “Оболонь” та “Сепро”

Сучасний світовий ринок характеризується загостренням конкуренції та підвищенням вимог до якості продукції. Сьогодні українські підприємства, які прагнуть досягти успіху, опановують найкращий зарубіжний досвід управління системою якості.

У даному питанні нашої курсової роботи ми розглянемо процес організації системи управління якістю на двох великих підприємствах України, а саме - на ПАТ „Оболонь” та АПФ “Сепро”.

Загалом під цим поняттям "система управління якістю" розуміють систему взаємопов'язаних та орієнтованих на задоволення споживачів процесів, які постійно поліпшуються завдяки лідерству керівництва і залучення персоналу, діючих на підставі фактів, а також взаємовигідними стосунками з постачальниками.

2.1. Система управління якістю на ПАТ „Оболонь”

Стратегія ПАТ „Оболонь” націлена на досягнення та утримання лідерської позиції в ринку пива та безалкогольних напоїв. Невід'ємною складовою частиною даної стратегії є спрямованість на високу якість задоволення потреб клієнта та вірне передбачення тенденцій розвитку ринку.

Головна мета "Оболоні" — постійне збільшення прибутку. Для вирішення цієї основної задачі розроблена наступна політика та стратегія:

- подальше завоювання і вкорінення на ринку пива України з розширенням своєї існуючої долі ринку безалкогольних і слабоалкогольних напоїв, мінеральних вод, солоду;

- зробити торгову марку "Оболонь" національною торговою маркою;

- збільшення об'єму продаж продукції;

- вдосконалення служби маркетингу та дилерської мережі при одночасному збільшенні виробничих потужностей;

- встановлення маркетингового бюджету, який щорічно коригується на протязі 10-річного періоду.

При обґрунтуванні своєї політики та стратегії ПАТ "Оболонь" визначає:

1. Прогноз покращення споживчих можливостей та розширення ринку в зв'язку з покращенням життєвого рівня населення.

2. Політичну стабільність країни.

3. Рівень споживання пива на душу населення.

4. Наявність закордонних і вітчизняних конкурентів.

5. Можливість розвитку ринку в зв'язку із зростаючим піклуванням населення про стан свого здоров'я та роль мінеральних вод в цьому контексті.

6. Значимість торгової марки, яка гарантує високу якість продукції.

7. Маркетинг та риночну орієнтацію для всіх аспектів виробничих стосунків.

8. Мережу роздрібної торгівлі та розподілу.

9. Здатність задовольнити сезонний піковий попит.

10. Виробничий та інженерний потенціал працівників.

11. Стан виробничого обладнання та ефективність його застосування. Для утримання лідируючих позицій намічені засоби їх досягнення:

- збільшення та модернізація виробничих потужностей;
- поліпшення якості продукції, підвищення терміну її зберігання;
- розробка нових видів продукції;
- подальший розвиток маркетингової стратегії;
- збільшення капіталовкладень в сферу маркетингу та збуту для збільшення об'ємів продажу на всій території України з цілеспрямованим вкоріненням торгової марки „Оболонь”.
- розвиток комп'ютерної мережі для керівництва компанії;
- зниження собівартості одиниці продукції за рахунок вдосконалення технології виробництва та підвищення вимог до якості сировини;
- впровадження високоякісних послуг клієнтам. пошук нових замовників;
- підвищення кваліфікації керівного та виробничого персоналу;
- регулярне вивчення потреб споживачів.

Отже бачимо, що політика даного підприємства направлена на задоволення усіх потреб споживачів продукції „Оболонь”. Але ці принципи можна реалізувати

лише за умови виробництва високоякісної продукції. Для цього на підприємстві існує налагоджена система контролю за якістю. Далі ми детальніше її розглянемо.

Спрямованість ПАТ "Оболонь" на якість забезпечує наш внесок в успіх наших клієнтів. Це здійснюється через створення національного продукту високої якості, прагнення до задоволення потреб кожного окремого клієнта в області якості продукції та сервісу. Спрямованість ПАТ "Оболонь" на якість означає, що:

- на підприємстві дотримуються думки, що судити про якість може, передусім, клієнт, і обов'язком є постійне виконання очікувань клієнтів;
- постійна спрямованість на досягнення якості, намагання запобігати виникненню проблем;
- розглядання роботи як внесок в успіх клієнтів;
- ставлення до постачальників як до важливих партнерів у спільній діяльності для досягнення високого рівня якості та впровадження сучасних технологій виробництва та управління; усвідомлення, що успіх в області якості є результатом спільної праці людей, готових працювати в одній команді;
- успіх в області якості завтра повинен бути ще кращим, ніж сьогодні. Реалізація політики якості ПАТ "Оболонь" здійснюється через визначення та досягнення цілей у наступних пріоритетних областях якості: якість продукції; якість сервісу; якість організації процесів; якість роботи постачальників.

У процесі реалізації політики якості на ПАТ "Оболонь" забезпечується мотивація співробітників та задоволення інтересів акціонерів. Здійснюючи плани в області якості, приділяється належна увага збереженню навколишнього середовища як важливій передумові довгострокового успіху нашої роботи.

В 2006 році на підприємстві була створена група, яка займалась впровадженням системи якості менеджменту. В цьому допомагала відома німецька фірма.

В травні робота увінчалась успіхом і було отримано сертифікат на систему якості ISO 9001. Сертифікат видано німецькою фірмою "DEKRA" під № 2 - 2972499.

Згідно стандарту ISO 9001 на підприємстві розроблена та діє документація трьох рівнів:

I рівень - Політика Якості; Цілі Якості; Книга Якості.

II рівень - Книга Процесів.

III рівень - Інструкції посадові, технологічні, робочі.

У Книзі Якості встановлено, що вимоги стандарту ISO 9001 версії 2000 року поширюються на всі види діяльності, які впливають на якість продукції (пива, безалкогольних і слабоалкогольних напоїв, мінеральної води) та супроводжувальних послуг (обслуговування апаратів PRE-MIX), опис взаємодії між процесами, дані про підприємство (організаційна структура). У Книзі Процесів описаний взаємозв'язок основних 19 процесів, де визначені відповідальні особи та ті, хто реалізує такі процеси.

Вище керівництво компанії двічі на рік аналізує систему управління якістю з метою забезпечення її постійної відповідності та ефективності. У рамках аналізу визначається потреба у внесенні змін у Політику та Цілі в галузі якості, розробці нових планів, удосконалення системи управління якістю.

У ПАТ "Оболонь" проводяться внутрішні та зовнішні аудити для визначення: відповідності Системи Якості вимогам стандарту ISO 9001; ефективності функціонування Системи Якості для досягнення встановлених Цілей.

Згідно розроблених процесів на підприємстві діє аудиторська група, яка здійснює контроль за дієвістю роботи системи та працює над підвищенням її ефективності. У своїй роботі аудитори керуються "Книгою Якості", "Книгою Процесів", технологічними та посадовими інструкціями. За результатами внутрішнього та зовнішнього аудитів визначаються і розробляються заходи щодо вдосконалення Системи Якості.

В лютому 2009 року також отримано сертифікат на систему якості Міжнародної асоціації якості "СовАсК". На підприємстві діє аудиторська група, яка здійснює контроль за дієвістю роботи системи та працює над підвищенням її

ефективності. В своїй роботі аудитори керуються „Книгою якості“, „Книгою процесів“, технологічними та посадовими інструкціями.

Складовою частиною системи якості є День оцінки якості, який проходить кожного місяця в усіх підрозділах підприємства. „День оцінки якості“ керівного персоналу проводить генеральний директор ПАТ „Оболонь“.

На „Дні оцінки якості“ присутні директори по напрямках, головні спеціалісти, начальники цехів, відділів, дільниць розглядають наступні питання:

- якість продукції за останній місяць та технологічну дисципліну на всіх стадіях її виробництва;

- оцінка якості праці кожного працівника за конкретними критеріями; - виявлення причин невідповідностей, розробка та контроль виконання заходів з їх усунення.

День якості проводиться з метою регулярної координації робіт для підтримання і підвищення якості продукції:

- оцінки якості праці за критеріями праці;
- виконання заходів по виявленню недоліків, причини їх виникнення;
- забезпечення гласності результатів по якості продукції і праці.

Рішення, прийняті на "Дні оцінки якості", мають силу наказу.

Програму "Дня оцінки якості" складає постійно діюча комісія з якості під головуванням директора з виробничих питань.

Підсумки "Дня оцінки якості" доводяться до відома співробітникам підприємства. Рішення, прийняті на "Дні оцінки якості", мають силу наказу. Програму "Дня оцінки якості" складає постійно діюча комісія з якості під головуванням директора з виробничих питань (ПДКЯ).

Постійно діюча комісія по якості (ПДКЯ) підприємства проводить свою роботу 1 раз на місяць. До складу ПДКЯ входять головні технологи, директор по якості, начальник виробничої та експериментальної лабораторії, санітарний лікар та інші.

Обов'язки ПДКЯ:

- 1) перевіряти виконання рішень "Дня оцінки якості";

- 2) аналізувати роботу цехів;
- 3) розглядати пропозиції по підвищенню якості продукції;
- 4) розробляти програму проведення наступного "Дня якості";
- 5) розглядати і затверджувати підсумки роботи працівників.

На "Дні якості" директор з виробничих питань доповідає про виконання рішень, прийнятих раніше по підвищенню якості.

Начальник виробничої лабораторії доповідає по вхідному контролю сировини, тари, допоміжних матеріалів, виконанню технологічних процесів; директор з якості - про якість виготовленої продукції та результати аудиторських перевірок; головні технологи та санітарний лікар - про стан технологічної дисципліни та санітарний стан; інженер по КСУЯП - результати аналізу якості праці всіх підрозділів.

Обговорюються обґрунтовані претензії цехів коефіцієнти якості праці передаються до відділу наукової організації праці.

Рішення прийняті на „Дні оцінки якості“, заносяться до протоколу і на протязі трьох днів доводяться до відповідальних за їх виконання. Підводяться підсумки конкурсу „Кращий по професії“, останні відображаються в заводській газеті.

Спрямованість ПАТ "Оболонь" на якість, реалізація політики якості, результатом якої є одержання сертифікату на систему якості, що дає для пересічного покупця-споживача продукції впевненість в тому, що він споживає високоякісний продукт, якість якого визнана на міжнародному рівні; для клієнтів-партнерів — це запорука їх успішного бізнесу, доброго обслуговування, якісного виконання замовлення.

За рахунок того, що ПАТ "Оболонь" працює досить стабільно, за останні роки йому вдалося підібрати професійний колектив, основний кістяк якого на теперішній час практично не змінився. Менеджери ПАТ "Оболонь" повинні забезпечити:

- відповідність професійного рівня працівників вимогам ринкової економіки та соціальний захист робітників; навчання та перевірку знань працівників з питань охорони праці;

- розробку та реалізацію професійного, економічного, юридичного, екологічного навчання персоналу безпосередньо на виробництві, а також шляхом укладання різного роду договорів з навчальними закладами. Планом роботи відділу кадрів передбачено комплектування підрозділів персоналом за наявністю вакантних місць.

На початку кожного року складаються перспективні плани навчання та підвищення кваліфікації персоналу, які коригуються відповідно до потреб виробництва. На підставі рішення про розширення виробництва, введення нових підрозділів та змін у виробництві, згідно штатного розкладу, затвердженого генеральним директором, відділ кадрів проводить набір висококваліфікованого персоналу та ротацію кадрів. Набір людей на роботу здійснюється на конкурсній основі. Спочатку підбираються спеціалісти згідно документів про попередню роботу і освіту та беруться на облік.

Попередньо підібрані кандидатури запрошуються на співбесіду з директорами за напрямком чи з начальниками цехів.

Прийом на роботу спеціаліста здійснюється на контрактній основі, що стимулює людину якнайшвидше розкривати свої здібності і включатися в процес виробництва.

Перепідготовка та підвищення кваліфікації кадрів здійснюються на основі загального плану і заявок підрозділів та особистих побажань працівників згідно "Положення про професійне навчання робітників у навчально-курсовій мережі, на виробництві та у сфері послуг", затвердженого Міністерством освіти України. При відсутності типових програм розробка їх здійснюється головними спеціалістами ПАТ за методикою, затвердженою Міністерством освіти.

Навчальні програми включають наступні дисципліни:

- * спеціальна технологія та обладнання;
- * стандартизація та контроль якості продукції;
- * електротехніка та електрообладнання;
- * автоматизація виробництва;
- * охорона праці та техніка безпеки;

* основи ринкової економіки;

* основи трудового законодавства.

Рівень підготовки персоналу оцінюється кваліфікаційною комісією підприємства, на засіданнях якої робітники після відповідного навчання та самопідготовки здають екзамени.

В 2011 році головними менеджерами згідно вимог Єдиного тарифно-кваліфікаційного довідника професій були розроблені спеціальні тести для комп'ютеризованого опитування персоналу.

В 2011 році пройшли тестування 50 чоловік вищого керівництва. За рекомендацією англійських маркетологів проведена ротація серед середнього керівного складу. Дванадцять майстрів цехів змінили місце роботи.

На ПАТ "Оболонь" робочий персонал в основному готується на виробництві в індивідуальному порядку або на курсах. Професійного уміння і навичок робітники набувають і вдосконалюють в процесі виробництва продукції.

Навчання та підвищення кваліфікації керівників та спеціалістів здійснюється на договірній основі з інститутами підвищення кваліфікації працівників харчової та переробної промисловості. Встановлюються зв'язки з провідними навчальними центрами за кордоном, зокрема з інститутом Вайн Штефан (Штуттгарт).

В 2012/2013 роках проведено 4 семінари-навчання спеціалістами іноземних фірм. В 2014 році підвищили кваліфікацію 287 чоловік, з них 175 керівників та спеціалістів і 112 робітників, в т ч. з відривом від виробництва — 55 чоловік. Самопідготовка керівного персоналу та спеціалістів також стимулюється. Із ста працівників ПАТ, що за останні 15 років закінчили за власною ініціативою вищі навчальні заклади станом на 2016 рік 24 чоловіки були призначені на керівні посади, 79 чоловік підвищили свій розряд.

З метою вдосконалення управління колективом директори по напрямках збирають свої служби 1 раз в квартал, де інформують про досягнення і недоліки підприємства, вислуховують пропозиції робітників. На підприємстві діє прямий

телефон з генеральним директором, по якому кожен робітник може дати свої пропозиції і висловити претензії.

Один раз на рік проводяться загальні Збори акціонерів. За 45 днів до їх початку вивіщується скринька, куди збираються всі заявки, які потім обов'язково розглядаються на раді ПАТ "Оболонь", або виносяться на розгляд Зборів, якщо цього вимагає Статут ПАТ "Оболонь".

ПАТ "Оболонь" тісно співпрацює з Українською асоціацією якості.

З 2000 року ПАТ "Оболонь" - колективний член Української асоціації якості (УАЯ). У 2008 році ПАТ "Оболонь" стало переможцем 3-го Українського національного конкурсу з якості, який проводиться УАЯ та Українським союзом промисловців і підприємців.

Український національний конкурс з якості проводиться на основі Європейської моделі ділової досконалості, яка є одним з найбільш сучасних та ефективних методів для удосконалення діяльності підприємств. Ця модель, розроблена провідними європейськими фахівцями в галузі управління і використовується на тисячах кращих підприємств Європи. Вона відображає сучасні уявлення про те, яким повинно бути ідеальне підприємство.

В основі моделі закладена концепція досконалості:

- Орієнтація на довготерміновий результат.
- Фокусування уваги на споживачах, забезпечення їх задоволеності.
- Наявність команди лідерів і відповідність діяльності підприємства встановленим цілям.
- Управління, що ґрунтується на процесах і фактах.
- Розвиток персоналу і його залучення до процесів удосконалення.
- Постійне вивчення, інновації та удосконалення усіх аспектів діяльності підприємства.
- Розвиток партнерських стосунків з постачальниками та іншими організаціями.
- Відповідальність перед суспільством.

Усі ці напрямки були продемонстровані "Оболонню", яка реально наблизилася до європейського "ідеалу". Як відзначив генеральний секретар Європейської організації з якості Бертран де Норей: "Провідні українські підприємства накопичили значний досвід удосконалення якості у складних економічних умовах. Компанії-переможці і фіналісти Української національної нагороди з якості вважаються особливо успішними в цій галузі. Вони досягли високого європейського рівня досконалості і ми раді вітати їх. їх досвід є національним багатством України". Завдяки перемозі у конкурсі, "Оболонь" стала членом Клубу лідерів якості України, який об'єднує кілька десятків вітчизняних підприємств.

2.2. Система якості та процес її реалізації на підприємстві «Сепро»

Агропромислова фірма "Сепро" заснована 28 червня 2002р. в м. Херсон як підприємство по переробці сільгоспсировини. Основні види діяльності до 2006 року виробництво овочевих консервів, виробництво ковбасних виробів, розлив вина в пляшки.

В серпні 2006р. було введено в дію лінію виробництва шведської фірми "Тетра Пак" по розливу вина та соків в упаковку "Тетра Брік". Через рік, в серпні 2007р., з пуском пастеризаційної установки "Тетра Терм Асептик Дрінк — SA-8000" розпочато розлив натуральних соків з місцевої сировини. В грудні 2007р. розпочався розлив соків тропічної групи з концентрату американської фірми "Каргіл". Виробляючи продукти харчування для населення, підприємство завжди ставить на перше місце питання якості.

Керівництво підприємства чітко розуміє, що лише висока якість допоможе вижити в конкурентній боротьбі з внутрішніми і особливо з зовнішніми товаровиробниками.

Впровадження стандарту якості ISO 9001 у виробництво соків та вин стало важливим етапом розвитку фірми. Таке завдання було поставлено генеральним директором — Богдановим Віталієм Володимировичем, який очолює

підприємство з 2009 року. Влітку 2015 р. керівництво фірми прийняло чотирирічний план розвитку підприємства, згідно з яким влітку 2017 р. має випускати двадцять видів вин, вісімнадцять найменувань соків, нектарів, напоїв в упаковці "Тетра Брік" як 1 л, так і 0,2 л ємності. Місячні обсяги виробництва — 1500000 л. На виробництві впровадити стандарт якості ISO 9001. На всіх етапах реалізації даного плану основним є питання якості.

Якість являється основним критерієм в усіх аспектах виробничої діяльності фірми:

- пошук відповідальних постачальників сировини та матеріалів,
- вибір технологічного обладнання,
- кадрова політика,
- збут продукції.

В загальному управлінні якістю, менеджерами було розроблено та впроваджено систему цінностей фірми, яка включає:

- пріоритетність якості над іншими критеріями,
- не має меж вдосконаленню,
- стимулювання якості виробництва,
- постійний діалог з якістю з постачальниками та споживачами (від крупногуртових торговців до рядового покупця),
- актуальність якості,
- альтернативність,
- турбота про працівників: одна фірма — одна сім'я, постійність оновлення,
- якісне задоволення потреб споживачів,
- максимальна відкритість для суспільства.

Для впровадження даної системи цінностей в життєдіяльність фірми наказом генерального директора створено "Раду з питань якості". Основним завданням Ради є:

* організація чіткої роботи на всіх ланках виробничого процесу в питаннях забезпечення високої якості продукції, навчання персоналу відповідним засобам роботи, аналізу виробничої діяльності, пов'язаної з проблемами якості;

* розробка методології та основних принципів забезпечення якості продукції, впровадження їх у виробництво, контроль їх виконання, розгляд пропозицій фахівців, що спрямовані на вдосконалення системи якості, організація роботи по навчанню та перепідготовці керівників, фахівців, операторів.

Працюючи на ринку винопродукції та соків більше десяти років, "Сепро" ретельно вивчило ситуацію як на споживчому, так і на сировинному ринку. Тому приймаючи в 2015 році чотирирічний план розвитку фірми, керівництво фірми визначило стратегічні напрямки розвитку, встановило ряд контрольних етапів реалізації стратегічного плану, які допоможуть забезпечувати високу якість продукції:

1. Випуск першого пакету вина не пізніше вересня 2016 року.
2. Освоєння до червня 2016 року місячного виробництва рівня 600000 літрів.
3. Освоєння в грудні 2016 року виробництва соків натуральних з місцевої сировини та соків тропічної групи з концентратів.
4. Опанувати з червня 2016 року місячне виробництво на рівні 1000000 літрів.
5. Досягти в березні 2017 року місячного виробітку 1500000 літрів. Вибір стратегічного напрямку діяльності фірми та розробка чотирирічного плану базувалися на численній та різноманітній інформації, маркетингових дослідженнях.

Для підприємства, що виробляє продукти харчування, питання якості і контролю за нею стоять на першому місці.

Основні елементи системи якості запроваджені на фірмі: контроль якості контрактів, угод тощо. Здійснює юридичний відділ. Засоби контролю - нормативна документація, комп'ютерні бази "Юрист-плюс", "Лоцман".

- контроль за якістю проектної та нормативно-технічної документації. проводить служба головного технолога.

- контроль за якістю вхідної сировини та матеріалів здійснюють лабораторії цехів №1, №2 з залученням, при необхідності, спеціалізованих лабораторій Держсадвинпрому Держспоживзахисту.

- виробничий контроль за якістю здійснюють начальники, технологи, оператори. Засоби контролю - лабораторне обладнання, спеціалізований інструмент, нормативно-технічна документація, технологічні карти.

- контроль за якістю готової продукції здійснюють лабораторії цехів №1 та №2, спеціалізовані лабораторії ЦСМС, Держсадвинпрому, обласного відділення Держспоживзахисту.

- контроль за якістю готової продукції під час зберігання, транспортування, реалізації покладений на менеджерів відділу збуту та транспортно-експедиційного відділу.

Для кожного керівника підрозділу, спеціаліста-технолога, оператора, менеджера, лаборанта, експедитора розроблені службові інструкції, де наведені його обов'язки по забезпеченню якості при виконання відповідних робіт.

Інструкції охоплюють весь цикл життя продукції - від проекту до реалізації.

Важливим елементом із забезпечення якості є захист власної торгової марки. На продукції в пляшках використовують коркові пробки, що виробляються в Португалії з нанесеним логотипом фірми, етикетки з голографічним тисненням цього логотипу, термоусадні ковпачки з логотипом.

Для більш достовірного аналізу якості своєї продукції на "Сепро" проводяться щоквартальні дегустації з участю управління по захисту прав споживачів Херсонської області. Обласної санепідемстанції, де підводяться підсумки випущеної та перевіреної на якість вище перерахованими органами продукції. На цих нарадах враховуються всі зауваження та поради, для того щоб в подальшому від споживачів не було претензій.

Фірма є членом "Української спілки промисловців та підприємців" (УСПП) і входить до числа п'ятдесяти підприємств, що мають право брати участь в щомісячних постійних зустрічах з Президентом УСПП. В цих зустрічах завжди бере участь генеральний директор. Результати зустрічей доводяться членам Ради

директорів, при необхідності — зацікавленим службам. Генеральний директор особисто подає в цьому приклад, беручи участь в навчаннях, семінарах тощо. Першим з керівництва освоює комп'ютерні програми і виступає ініціатором навчань як керівного, так і рядового персоналу. Генеральний директор у період з 2005 року до цього часу постійно та активно разом з провідними спеціалістами бере участь у відвідуванні провідних підприємств Європи, які є зразками якості та високої організації виробництва, використання новітнього обладнання та технологій.

Так, по вивченню технологій використання добавок відвідувалась австрійська компанія "Езагот", розливу вин в пакети — світовий лідер по виноробству "Петер Мертес", провідні підприємства України, Молдови, по вивченню нових рецептур соку — Голландія (Амстердам). Більшість спеціалізованих семінарів та виставок в Україні, Росії, Німеччині та інші європейські виставки відвідували спеціалісти та генеральний директор.

2.3. Порівняльний аналіз

У двох попередніх питаннях нашої курсової роботи ми розглянули систему управління якістю на підприємствах „Оболонь” та „Сепро”.

Отже бачимо, що на обох вищезгаданих підприємствах питанню системи управління якістю приділяється належна увага. Спрямованість ПАТ „Оболонь” на якість забезпечує цьому підприємству успіх у клієнтів.

Багато в чому процес контролю за якістю на даних підприємствах схожий. Хоча є й певні відмінності.

Зокрема на ПАТ „Оболонь” складовою частиною системи якості є „День оцінки якості”, який проходить кожного місяця в усіх підрозділах підприємства. „День оцінки якості” керівного персоналу проводить генеральний директор ПАТ „Оболонь”. На дні оцінки якості присутні директори по напрямках, головні спеціалісти, начальники цехів, відділів, дільниць.

Програму „Дня оцінки якості" складає постійно діюча комісія з якості (ПДКЯ) під головуванням директора виробничих питань.

ПДКЯ проводить свою роботу раз на місяць.

До складу ПДКЯ входять головні технологи, директор по якості, начальник виробничої та експериментальної лабораторії, санітарний лікар та інші.

А на підприємстві „Сепро" для впровадження системи якості в життєдіяльність фірми наказом генерального директора створено „Раду з питань якості".

Основним завданням Ради є організація роботи на всіх ланках виробничого процесу в питаннях забезпечення високої якості продукції, навчання персоналу відповідним засобам роботи, аналізу виробничої діяльності, пов'язаної з проблемами якості.

Отже, бачимо, що для досягнення однієї мети - чітко контролювати процес якості - підприємства „Оболонь" та "Сепро" вибрали різні методи.

3. ЗАСОБИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПАТ "Оболонь" та "Сепро"

У попередніх питаннях нашої роботи ми розглянули процес контролю за якістю на двох підприємствах - „Оболонь" та „Сепро".

Тепер розглянемо за допомогою яких способів відбувається процес покращення управління якістю на двох вищезгаданих підприємствах.

Перебуваючи на позиціях визнаного лідера по якості, що проявлялось у підвищеному попиті на продукцію, ПАТ „Оболонь" не здійснював повного та систематичного дослідження потреб споживачів.

Але вже з 2005 року налагоджено систематичний контроль відвантаження продукції по регіонах України, що дозволяло робити попередні висновки щодо попиту на продукцію та працювати над вдосконаленням її асортименту та якісних показників.

На підприємстві було створено відділ маркетингу для покращення управління якістю продукції.

З початку створення відділу маркетингу налагоджено систематичний аналіз збуту продукції по кожному з клієнтів , м. Києву, та областях України з врахуванням споживання на душу населення.

З 2007 року проводиться вивчення попиту та оцінка популярності всіх видів продукції та тари через дослідження її реалізації, за яким складаються щотижневі та щомісячні звіти та рейтинги.

Аналогічний процес підвищення якості відбувається і на іншому підприємстві - „Сепро".

Проте якби ретельно не перевірялася продукція фірми, завжди існує імовірність того, що контролери можуть щось пропустити, і відвантажуванні партії її виробів все ж міститимуть якийсь процент продукції з дефектами.

Управляти якістю - означає робити в усіх галузях промисловості те, що треба. Управління якістю, яка не дає відчутних результатів, - це не управління якістю. Управління якістю починається з підготовки кадрів і завершується підготовкою кадрів.

Для впровадження комплексної системи якістю необхідно організувати безперервне навчання всіх і кожного - починаючи з президента фірми і завершуючи виробничим персоналом. Управління якістю допомагає виявити в кожній людині все найкраще, завдяки чому вона зможе випускати конкурентоспроможну продукцію. Але це є одним з головних факторів конкурентоспроможності підприємств.

ВИСНОВКИ

У даній курсовій роботі ми розглянули наступну тему "Розробка та вибір засобів управління якістю продукції" (на прикладі підприємств ПАТ "Оболонь" та "Сепро").

А для того, щоб якомога краще та повніше розкрити дану тему ми дали відповіді на наступні запитання: основні поняття якості та процес розвитку вимог стосовно її забезпечення, процес організації системи управління якістю на підприємствах „Оболонь" та „Сепро", засоби покращення управління якістю на ПАТ "Оболонь" та "Сепро".

Проаналізувавши весь зібраний нами матеріал, можемо зробити наступні висновки стосовно теми даної курсової роботи.

Процес підвищення якості може бути організований точно так само, як і будь-який інший, що має стратегічне значення. Він повинен здійснюватися в рамках спеціально розробленої стратегії, оскільки в іншому випадку завжди існує небезпека витрати сили та час марно.

В американських компаніях діяли та діють безліч конкретних програм, спрямованих на підвищення якості. У нашій курсовій роботі ми в свою чергу розглянули процес підвищення якості на двох українських підприємствах - „Оболонь" та „Сепро".

При розгляді питань забезпечення якості необхідно взяти до уваги дві важливі обставини.

По-перше, фірма повинна забезпечувати рівень якості своєї продукції, який би відповідав вимогам споживачів. Йдеться про задоволення вимог національних стандартів. Безперечно фірма не має права вирішувати питання забезпечення якості, якщо їх продукція не відповідає вимогам національних стандартів.

По-друге, керівники вищої ланки фірми повинні усвідомити важливість забезпечення якості та гарантувати активну участь усіх її працівників у цій діяльності.

Здійснюючи ефективні заходи по забезпеченню якості, фірма може:

- сприяти задоволення потреб та інтересів споживачів у всьому світі, що в свою чергу, збільшить обсяг реалізації продукції;
- врешті-решт одержати високий прибуток.

Відповідальність за забезпечення якості несе виготовлювач. Якість його виробів повинна задовольняти вимоги замовників. У рамках фірми відповідальними за забезпечення якості є конструкторський відділ і виробниче відділення.

Отже, забезпечення якості - це гарантування такого рівня якості продукції, який би дозволив споживачеві з упевненістю купувати і використовувати їх протягом тривалого часу, причому ця продукція повинна повністю задовольняти його вимоги.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Андрушків Б.М. Кузьмін О.Є. Основи менеджменту. - Львів: Світ, 2005.- 250с.
2. Баркан Д. И. Маркетинг для всех. - Л.: Культ-информ-пресс, 2011.-256 с.
3. Будищева И. А. Регулирование затрат на обеспечение качества продукции /И. А. Будищева, Я. Д. Плоткин. -М.: Изд-во стандартов, 2011. - 184 с. - ISBN 5-7050-0001-4.
4. Всеобщее управление качеством /под ред. О. П. Глудкина. - М.: Радио и связь, 2009. - 600 с. - ISBN 5-256-01376-9.
5. Гличев А. В. Основы управления качеством продукции /А. В. Гличев. - М.: Стандарты и качество, 2001. - 420 с. - ISBN 5-901397-04-5.
6. Герасимчук В.Г. Маркетинг: теорія і практика. - К.: Вища шк., 2014.- 327с.
7. Дикань В. — Управління якістю як фактор конкурентостійкості підприємства // Економіка України, №1(102), 2006р.
8. Жигалов В.Т. Шимановська Л.М. Основи менеджменту та управлінської діяльності: Підручник. -К.: Вища школа, 2014. -250с.
9. Куденко М. В. Стратегічний маркетинг: Навч. посібник. - К: КНЕУ, 2008. - 198 с.
10. Менеджмент систем качества, учеб. пособие /М. Г. Круглов [и др.]. - М.: Изд-во стандартов, 2007. - 368 с. - ISBN 5-7050-0418-4.
11. Окрепилов В. В. Управление качеством /В. В. Окрепилов. - М.: Экономика, 2002. - 628 с. - ISBN 5-282-01912-4.
12. Патричный В. А. Экономика метрологического обеспечения качества продукции и ресурсосбережения /В. А. Патричный. - М.: Изд-во стандартов, 2009. - 176 с. - ISBN 5-7050-0106-1.
13. Рубичев Н. А. Достоверность допускового контроля качества /Н. А. Рубичев, В. А. Фрумкин. - М.: Изд-во стандартов, 2010. - 172 с.

14. Семь инструментов качества в японской экономике. -М.: Изд-во стандартов, 2000. -88с. - (качество, экономика, общество, современные проблемы). - ISBN 5-7050-0092-8.
15. Соболев В. В. Стандарты ISO серии 9000:2000. Концепция и термины. Процессный подход в управлении организацией /В. В. Соболев. - СПб.: ЛЭТИ, 2013.-28с.
16. Степанов С. А. Системы менеджмента качества /С. А. Степанов, А. Ю. Щербаков, В. В. Ященко. - СПб. : ЛЭТИ, 2013. - 64 с.
17. Хміль Ф. І. Менеджмент: Підручник - К.: Вища школа, 2005. -450с.
18. Шолудченко С.В. Управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO - 9000./ Економіка АПК, 2012, №2.
19. Альбом „Кращі підприємства України". За ред. Калита П.Я., Бишева О.В. та ін. РА"Гопак", 2013.
20. Besterfield D. H. Quality Control. Prentice Hall Career & Technology, 2014. - 502 с - ISBN 0-13-501115-9.
21. Deming W.E. Quality, Productivity and Competitive Position. - Cambridge, 2002.
22. ISO/TC 176/SC 2/N 544 R
23. ISO/TR 10013:2001.