



*Управління якістю  
продукції. Вітчизняний і  
світовий досвід.*

- **1. Історична еволюція поняття “якість”.**
- **2. Еволюція методів забезпечення якості .**
- **3. Системний підхід до управління якістю на вітчизняних підприємствах. Зарубіжний досвід.**
- **4. Характеристика стандартів ISO серії 9000. Основні поняття стосовно управління якістю продукції.**

## *Рекомендована література*

### *основна*

- *Мережко Н.В., Осієвська В.В., Ясинська Н.С. Управління якістю: Підруч. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 216 с.*

## *додаткова*

- *Глудкин О.П., Горбунов Н.М., Гуров А.И. и др. Всеобщее управление качеством. – М.: Горячая линия – Телеком, 2001. – 600с.*
- *Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством. – М.: Высш.шк., 2008. – 334с.*
- *Мазаракі А.А., Пугачевський Г.Ф. Модель Кано в системі управління якістю//Стандартизація, сертифікація, якість. – 2004. – №3. – с.55-58.*

## *Нормативні документи*

- *ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. – К. : Держспоживстандарт, 2007. – 23с.*
- *ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги. – К. : Держспоживстандарт, 2000. – 23 с.*
- *ДСТУ ISO 9004:2012. Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю. – К. : Держспоживстандарт, 2012. – 44с.*

# 1. Історична еволюція поняття “якість”.

- *Арістотель (III ст. о н. е.)* –  
відмінність між предметами.  
Диференціація за ознакою  
“гарний – поганий”.

*Гегель (XIX ст. н. е.) – якість є, в першу чергу, тотожна з буттям визначеність, так що дещо перестає бути тим, що воно є, коли воно втрачає свою якість.*

*ДСТУ 2995-94.*

***Якість – сукупність характеристик  
продукції (процесу, послуги) щодо її  
здатності задовольняти встановлені  
та передбачені потреби.***



- *ДСТУ ISO 9000:2007.*

***Якість** – ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги. Термін “якість” можна вживати з такими прикметниками, як низька, добра та відмінна.*

# ***РІВНІ ЯКОСТІ***

- **вимірювані характеристики задовольняють конкретні технічні вимоги, що мають числове значення**
- **якість продукції не залежить від будь-яких вимірюваних характеристик та визначається тим, наскільки задоволені очікування споживача**

- **Ф. Кросбі - необхідно, щоб  
якість була визначена  
(встановлена), в іншому  
випадку ми не зможемо повною  
мірою знати як нею  
управляти.**

# ***Едвард Дьомінг***

- **Якість має визначатись в термінах задоволеності споживачів.**
- **Якість багатогранна.**
- **Визначено існують різноманітні ступені якості.**

**• *К.Ісікава: "Проста відповідність національним стандартам або технічним вимогам сьогодні не може влаштувати."***

## ***Р.Пірсінг***

- **Якість неможливо визначити.**
- **Якщо ви не можете визначити точно об'єкт, неможливо знати, чи існує він.**
- **Ми, скоріше за все, не здатні точно визначити, що це таке, але часто (майже завжди) впізнаєм, що це саме “воно”, коли ми його бачимо.**

## **2. Еволюція методів забезпечення якості.**

## *Фаза відбраковки*

Споживач повинен отримувати лише придатні вироби, тобто вироби, що відповідають вимогам стандартів.



## *Фаза контролю якості*

Зберігається головна мета — споживач має отримати тільки придатні вироби.

Відбраковка зберігається.

Але основні зусилля слід зосередити на *управлінні виробничими процесами*, забезпечуючи збільшення проценту виходу придатних виробів.

# *Фаза комплексного управління якістю*

Не лише вдосконалення виробничих процесів, а вдосконалення *системи в цілому*, безпосередня участь вищого керівництва компанії в проблемах якості, навчання всіх співробітників зверху до низу, наголос на мотивації співробітників.

# *Фаза всезагального управління якістю*

*Заміна випробувань натуральних  
дослідних зразків на математичне  
моделювання виробів.*

*Концепцію "нуль дефектів" змінює  
концепція "задоволеного споживача".*

*Фаза якості середовища*  
**Вимоги до систем управління  
якістю з точки зору захисту  
оточуючого середовища та безпеки  
продукції.**

### **3. Системний підхід до управління якістю на вітчизняних підприємствах. Зарубіжний досвід.**

# **Саратовська система організації бездефектного виробництва (БВП)**

- **Повна відповідальність безпосереднього виконавця за якість виготовленої продукції**
- **Суворе дотримання технологічної дисципліни**
- **Повний контроль якості виробів і відповідності їх чинній документації до пред'явлення ВТК**
- **Зосередження технологічного контролю не тільки на реєстрації браку, а на заходах, які включають появу різних дефектів**

# **Система бездефектної праці (СБП)**

**Основним показником якості праці є коефіцієнт якості праці – кількісний вираз праці виконавців.**

**Враховує якість праці не тільки безпосередніх виконавців при виготовленні продукції, але і якість роботи всіх служб підприємства**

# **Якість, надійність, ресурс з перших виробів (ЯНРЗПВ)**

- **Підвищення надійності виробів за рахунок технологічної підготовки конструкторського бюро і технології виробництва**



# **Наукова організація по збільшенню моторесурсу**

- **В основу покладено принцип послідовного, систематичного контролю рівня моторесурсу та його послідовного збільшення за рахунок підвищення надійності та довговічності деталей і вузлів**

# *Особливості управління якістю в Японії*

- орієнтація (у першу чергу) на контроль якості процесів виробництва, а не якості продукції;
- ретельне дослідження й аналіз виникаючих проблем за принципом висхідного потоку, тобто від наступної операції до попередньої;
- повне закріплення відповідальності за якість результатів праці за безпосереднім виконавцем;
- активне використання людського фактора, розвиток творчого потенціалу робітників та службовців

## ***Особливості управління якістю на підприємствах США***

- **Жорсткий контроль якості виготовлення продукції з використанням методів математичної статистики;**
- **Наголос на процес планування виробництва за об'ємними та якісними показниками;**
- **Адміністративний контроль за виконанням планів;**
- **Вдосконалення управління фірмою в цілому. Напрямок на постійне підвищення якості продукції**

# Європейський досвід управління якістю

- законодавча основа для проведення всіх робіт, пов'язаних з оцінкою і підтвердження якості;
- гармонізація вимог національних стандартів, правил і процедур сертифікації;
- створення мережі національних організацій і регіональної інфраструктури, призначених проводити роботи з сертифікації продукції і систем якості.

## **4. Характеристика стандартів ISO серії 9000. Основні поняття стосовно управління якістю продукції.**

## *Об'єкти стандартизації міжнародних стандартів ISO серії 9000:*

- елементи систем якості;
- критерії вибору елементів систем якості;
- моделі систем забезпечення якості;
- способи перевірок діючих систем якості;
- критерії кваліфікаційних характеристик експертів-аудиторів та ін.

# ДСТУ ISO 9000:2007.

- “Системи управління якістю. Основні положення і словник термінів” описує основні положення системи управління якістю і визначає термінологію, ідентифікує поняття у сфері управління якістю.

# ДСТУ ISO 9001:2009.

- **“Системи управління якістю. Вимоги”** визначає вимоги до систем управління якістю для тих випадків, коли організації необхідно продемонструвати свою здатність поставляти продукцію, що відповідає вимогам споживачів і придатним обов’язковим вимогам, і спрямований на підвищення задоволеності споживачів.



# ДСТУ ISO 9004:2012

*“Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю”*. Містить рекомендації, що стосуються результативності й ефективності системи управління якістю. Його метою є поліпшення діяльності організації і задоволеності споживачів та інших зацікавлених сторін.

*“Чтоб удержать на рынке место,  
Запомни твердо, как Завет,  
Что ничего ценнее нет,  
Чем ПОТРЕБИТЕЛЬ – твой инвестор.”*

- ***Орієнтація на споживача – організації залежать від своїх замовників і тому повинні розуміти поточні і майбутні потреби замовників, виконувати вимоги та прагнути до перевищення їх очікувань***

*Но если ты еще и шеф  
(а значит, всем и всюду виден),  
То убеди своих коллег,  
Что ты у них – достойный ЛИДЕР.*

- ***Лідерство*** – керівники встановлюють єдність цілей і напрямів діяльності організації. Їм слід створювати та підтримувати таке внутрішнє середовище, в якому працівники можуть бути цілком залучені до виконання завдань, що стоять перед організацією.

*Твой ПЕРСОНАЛ – твоя основа  
И в нем заложен твой успех.  
Сумей вовлечь в работу всех  
И побеждай на рынках снова.*

- ***Залучення працівників – працівники на всіх рівнях складають основу організації, їх повне залучення надає можливість використовувати їх здібності на користь організації***

*Клубок запутанный – не рай,  
Весь бизнес соткан из ПРОЦЕССОВ.  
Распутай их и “оседлай”,  
И избежишь любых эксцессов.*

- *Процесний підхід* – необхідного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю і пов'язаним з нею ресурсами керують як процесом.

*Коллег не дергай и клиентов –  
Рывки не стоят ни гроша.  
СИСТЕМНО думай и решай,  
И одолеешь конкурентов.*

- ***Системний підхід до управління –  
ідентифікація, розуміння і  
управління взаємопов'язаними  
процесами як системою сприяє  
організації найбільш результативно  
й ефективно досягати цілей***

*Еще заметка в твой актив:  
В наш век глобальных изменений  
Не жди хороших перспектив  
Без постоянных УЛУЧШЕНИЙ*

- ***Постійне поліпшення*** – постійне поліпшення діяльності організації у цілому слід вважати незмінною метою організації

И чтоб не пожалеть пост-фактум  
За упущения свои  
У Бога чуда не моли,  
А строй решения на ФАКТАХ

- *Прийняття рішень на підставі фактів* – ефективні рішення приймають за аналізом даних інформації



С ПОСТАВЩИКАМИ будь, как брат  
Таков последний принцип, вкратце.  
И никогда – “Кто виноват?”  
Не доведется разбирать.

- *Взаємовигідні відносини з постачальниками* – організація та її постачальники є взаємозалежними і взаємовигідні відносини підвищують здатність обох сторін створювати цінності

- *Управління якістю - скоординовані дії щодо спрямовування та контролювання діяльності організації стосовно якості.*

# *Планування якості*

- Зосередження на встановленні цілей у сфері якості і на визначенні операційних процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості

# *Контролювання якості*

**Зосередження на виконанні вимог до  
якості**

# *Забезпечування якості*

**Зосередження на створенні впевненості в  
тому, що вимоги до якості буде  
виконано**

# Поліпшування якості

**Зосередження на збільшенні здатності  
виконати вимоги до якості**

## ***Складові:***

1. *Результативність* – ступінь реалізації запланованих дій та досягнення запланованих результатів
2. *Ефективність* – співвідношення між досягнутим результатом і використаними ресурсами

**ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!!!**







