

***ТЕМА : ВІТЧИЗНЯНИЙ
І МІЖНАРОДНИЙ
ДОСВІД ТА
РОЗВИТОК
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
ПРОДУКЦІЇ***

ПЛАН :

- 1. Методологічні основи оцінки якості продукції в Україні. Досягнення кваліметрії.
- 2. Міжнародні організації з управління якістю продукції.
- 3. Європейські організації у сфері якості, їх діяльність.



▣ **Питання 1.**

- ▣ **Методологія** — це вчення про структурну побудову, логічні конструкції, методи і принципи розв'язання наукової проблеми, конкретніше — вчення про основоположні принципи побудови, форми і засоби наукового пізнання дійсності.
- ▣ Отже, методологія базується на сукупності принципів і методів, застосування яких у оцінці якості продукції дає можливість розв'язати певну проблему якісної продукції в Україні.



- Якість продукції, послуг посідає центральне місце у розв'язанні проблеми підвищення конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства.

Підприємство може бути конкурентоспроможним за умови, якщо його продукція, послуги користуються попитом, що можливо лише за умов високої якості та відповідності вимогам споживачів, стандартам й іншим нормативним документам.



- ❑ ПІДПРИЄМСТВА-УЧАСНИКИ РЕГІОНАЛЬНОГО ЕТАПУ ВСЕУКРАЇНСЬКОГО КОНКУРСУ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ (ПОСЛУГ)
- ❑ «100 КРАЩИХ ТОВАРІВ УКРАЇНИ»
- ❑ «Продовольчі товари»
- ❑ 1 ДП ПАТ «Оболонь «Красилівське»
- ❑ 2 ФОП Рикун А.П.
- ❑ 3 ПП «Астарта – 2005»
- ❑ 4 ТОВ «Верест»
- ❑ 5 ПрАТ «Деражнянський молочний завод»
- ❑ 6 ПрАТ «Ізяславський хлібозавод»
- ❑ 7 ТОВ «Бартнік»



- 8 ТОВ «Агробізнес»
- 9 ТОВ «Насолода»
- 10 ПП «Дживальдіс»
- 11 ФОП Білявець О.П.
- 12 ТОВ «Інтерпродсервіс»
- 13 ТОВ «Білогір'ямолопродукт»
- 14 ТОВ «Віньковецький сирзавод»
- 15 ПрАТ «Славутський хлібозавод»



- 16 ТОВ «Подільський бройлер»
- 17 СТ «Домашній хліб»
- 18 ФОП Ясінський І.О.
- 19ПрАТ «Славутський пивзавод»
- 20 ПП «Макогон»
- 21 ТОВ «Хуторянські ковбаси»



- 22 ТОВ «Хмельницьк-млин»
- 23 ФОП Боднар В.А.
- 24 ТОВ «Догма»
- 25 ТОВ «Агрохліб»
- 26 ФОП Трушев Г.В.
- 27 ТОВ «Кам'янець-Подільський птахокомбінат»



- Теоретичні та прикладні проблеми оцінки якості об'єктів (продукції, послуг, процесів, систем) вивчаються наукою, яка має назву **кваліметрія**.
- **Кваліметрія** — наука про способи вимірювання і кількісної оцінки якості продукції та послуг. Термін «кваліметрія» походить від латинського слова «qualitas» — якість та від грецького «metreo» — вимірювати.



Сучасна кваліметрія поділяється на теоретичну і прикладну.

- Теоретична кваліметрія – досліджує проблему оцінки якості продукції із загальних позицій, вивчає загальні закономірності та математичні моделі кількісної оцінки якості
- Прикладна кваліметрія - розробляє конкретні методики і математичне забезпечення кількісної оцінки якості



Кваліметрія ставить перед собою такі основні практичні завдання:

- розробку методів визначення чисельних значень показників якості продукції, збір та обробку даних для їх обчислення та встановлення вимог до точності таких обчислень;
- розробку методів визначення оптимальних значень характеристик показників якості різних видів продукції;



- обґрунтування вибору та встановлення складу показників якості продукції під час прогнозування та планування поліпшення якості;
- розробку єдиних методів і принципів вимірювання та оцінки рівня якості продукції для забезпечення репрезентованості та можливості зіставлення результатів оцінки;
- розробку єдиних принципів та методів оцінки окремих властивостей показників якості продукції.



Рішення завдань щодо оцінки рівня якості продукції в кожному окремому випадку має свою певну мету:

- 1) порівняння різних можливих варіантів запропонованої продукції для вибору кращої;



- 2) порівняння різних можливих варіантів поліпшення якості виготовлення продукції на цьому підприємстві для вибору кращого;
- 3) аналіз ефективності проведення заходів щодо поліпшення якості продукції на підприємстві з метою забезпечення її конкурентоспроможності.



Розрізняють такі *методи кваліметрії* :

- 1) *загальну кваліметрію*, яка включає розробку та вивчення загальнотеоретичних проблем понятійного апарату вимірювання, оцінки;
- 2) *спеціальні кваліметрії*, які класифікуються за видами методів та моделей якості (наприклад, експертна кваліметрія, ймовірнісно-статистична кваліметрія);



3) *предметні кваліметрії*, які диференційовані за видами об'єктів оцінювання (кваліметрія продукції, кваліметрія процесів, кваліметрія послуг).



Об'єкти кваліметрії:

- 1. Виробничий процес, технологічний процес, технологічна система або її елементи.
- *Виробничий процес* – сукупність усіх дій людей, засобів праці, які необхідні на даному підприємстві для виготовлення продукції (надання послуг) та ремонту продукції.



- ▣ *Технологічний процес* — частина виробничого процесу, що включає цілеспрямовані дії зі зміни та/або визначення стану предмета праці.
- ▣ *Технологічна система* — сукупність функціонально-взаємопов'язаних засобів технологічного оснащення, предметів виробництва та виконавців для виконання у регламентованих умовах виробництва заданих технологічних процесів або операцій.



2. Продукція:

- - □ вироби (ресторанного господарства, харчової промисловості і т.д.);
- - матеріал;
 - □ продукт (харчовий, біологічний, хімічний і т.п.)

3. Послуга, робота.



4. Інтелектуальний продукт:

- - □ технологічний метод, програмний продукт;
- - науковий продукт (концепція, методика і т.п.);
- - інші нематеріальні продукти (організаційна система, схема, карта тощо).



Для оцінки рівня якості промислової продукцію поділяють на групи.

- Перший клас — продукція яка витрачається при використанні

Група 1- сировина та природне паливо;

Група 2 — матеріали і продукти ;

Група 3 — Витратні вироби.

Другий клас — Продукція, що витрачає свій ресурс

Група 4-вироби які не ремонтуються;

Група 5 — вироби які ремонтуються.



□ Показники якості продукції

□ Властивістю продукції називають її об'єктивну особливість, яка може проявлятися при її розробленні, виготовленні, експлуатації або споживанні.

□ Умовний поділ властивостей продукції

1. Проста властивість — яка для конкретних умов оцінювання рівня якості продукції не може бути поділена на дрібніші властивості



- Складна властивість- яка може бути поділена на прості властивості
- Показники якості продукції, який стосується тільки однієї з властивостей продукції, називається одиничним показником її якості, а якщо стосується кількох її властивостей — комплексним показником.



2. МІЖНАРОДНІ ОРГАНІЗАЦІЇ З УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ.

- З метою забезпечення розробки єдиного підходу до вирішення питань з управління якістю і забезпечення якості створено ряд міжнародних та європейських організацій.
- У рамках Міжнародної Організації зі стандартизації (ISO) у 1979 р. створено технічний комітет ISO/TK 176 "Управління якістю і забезпечення якості".



- ТК 176 виконує основну роботу з розробки міжнародних стандартів на системи якості. Таких стандартів ТК розробив і видав уже 16. Вони основними керівними матеріалами для країн світу щодо побудови, вибору і застосування цих рівними матеріалами для країн світу щодо побудови, вибору і застосування цих систем якості, перевірки ефективності їх функціонування.



- Свою роботу ТК 176 проводить також у напрямі розширення діяльності зі стандартизації та гармонізації нормативної бази систем якості стосовно деталізації та конкретизації елементів системи, у тому числі правил перевірки її функціонування, розробки програм забезпечення якості, вимог і правил з економіки витрат на якість тощо.



- Свою діяльність ТК 176 проводить відповідно до загальних Правил процедури робочих технічних органів ISO . Секретаріат ТК 176 очолює Канадська рада зі стандартизації . ТК 176 співпрацює з міжнародними організаціями, а також технічними комітетами ISO. Технічний комітет має у своєму складі підкомітети та робочі групи.



Міжнародні і національні організацій і установи за якістю найбільш відомі :

- ▣ американське суспільство по управлінню якістю;
- ▣ європейська Рада об'єднань виробників хімічної продукції;
- ▣ міжнародна Академія якості;
- ▣ міжнародна організація споживчих союзів;
- ▣ міжнародна організація законодавців метрології.



- Франція, Німеччина і інші країни Європи розуміли усі вигоди від спільного ринку і в результаті створили Європейську Асоціацію Вільної Торгівлі (ЕFTA - European Free Trade Association). Вони досягли угоди і утворили новий Європейський ринок, який до 1994 р. включав 19 країн (держав ЄС) і налічував в цілому 380 млн. чоловік.



**Одна з міжнародних організацій організацій
ГАТТ (Генеральна угода по тарифах і торгівлі),
що займається загальними питаннями
регулювання міжнародної торгівлі. До складу
ГАТТ входять понад 100 держав. Основним
аспектом її діяльності стали розробка і
затвердження ряду міжурядових угод , що
входять в неї. Окрім міжурядових угод характеру,
що зобов'язав, ГАТТ видає також інші матеріали,
що мають безпосереднє відношення до
сертифікації продукції.**



▣ 3.Європейські організації у сфері якості, їх діяльність.

1. У рамках ISO в 1979р. Створено ISO/ ТК 176 “ Управління якістю і забезпечення якості ”.
2. Європейська організація якості (EOQ) .
- 3.Європейський комітет з оцінки та сертифікації якості (EQS).
4. Європейська мережа оцінки та сертифікації систем якості (EQNET)
5. Європейська організація з випробувань та сертифікації (EOTC).



- Європейська організація якості (ЕОQ) є самостійною некомерційною організацією і створена у 1956р. Вона об'єднує 29 національних організацій європейських країн, а також подібні організації з усього світу.

ЕОQ є організатором робіт з освіти й практичного застосування нових методів у сфері якості.



- Її метою є – поширення, удосконалення теоретичних принципів і практичних методів менеджменту якості для того, щоб підвищити якість і надійність продукції та послуг.
- Адміністративні органи ЕОQ - Генеральна Асамблея, що складається з обраних службовців і представників, призначених організаціями - повноважними членами;
- Комітети з розробки регламенту;



- Центральний секретаріат.
- Робочі органи- технічні комітети (ТК) та секції (діє на сьогодні відповідно 14 ТК і 8 галузевих секцій).
- Щорічно проводяться Конгрес ЕОQ, на якому розглядаються подальша політика Європи у галузі якості. Виявляються основні найпрогресивніші тенденції розвитку.



- Кожна з ланок управління ЕОQ має власне коло обов'язків, що є чітко визначеними. Так, **Генеральна Асамблея** формує загальну політику ЕОQ та застосовує всі необхідні заходи щодо забезпечення нормального функціонування організації. Виконавчий орган підготовляє засідання Генеральної Асамблеї, управляє новими проектами, розглядає проблеми щодо стратегії ЕОQ .



З 1998р. на основі угоди 14 президентів найбільших Європейських компаній у рамках EOQ створили Європейський фонд управління якістю для фінансування підтримки робіт у галузі якості.



- У межах ЕОQ діють робочі групи. Основне призначення групи «Розвиток якості» - уточнення мети й завдань ЕОQ. Ця група створила перший Європейський форум із самооцінки якості. Робоча група "SECET" розробляє програми навчання й перепідготовки кадрів у країнах Східної Європи.



- ▣ **Європейська мережа оцінки та сертифікації систем якості (EQNET)** - перша в світі мережа із взаємного визнання сертифікатів систем якості.
- ▣ **Метою діяльності EQNET** є взаємне визнання сертифікатів на системи якості, виданих її членам, та сприяння розповсюдженню їх застосування.
- ▣ Члени **EQNET** організовують власну роботу відповідно до правил EN 45012 та дотримуються положень стандарту



- ISO 10011 “ Настанови щодо перевірки систем якості ” при оцінюванні компаній- клієнтів.
- Більшість членів організацій акредитовані також своїми національними органами з акредитації, що беруть участь у роботі

ЕАС(Європейської акредитації сертифікаційної діяльності).

