

УДК

ЗАГАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ. ЕТАПИ ВПРОВАДЖЕННЯ

Кісь В.М. к.т.н., доц., Ладний В.Ю., Коваленко В.В.

Державний біотехнологічний університет

Загальне управління якістю (ЗУЯ) – це систематичний та стратегічний підхід до керування організацією, який спрямований на забезпечення якості продукції та послуг, які надає організація. Основні принципи ЗУЯ базуються на фокусуванні на потребах та очікуваннях клієнтів, покращенні процесів та продуктивності, постійному вдосконаленні та інноваціях.

ЗУЯ включає у себе ряд дій та процесів, таких як визначення потреб клієнтів, планування та контроль якості, управління виробництвом та ланцюгом постачання, підготовку та підвищення кваліфікації персоналу, аналіз результатів та вдосконалення процесів на основі зворотного зв'язку від клієнтів та інших зацікавлених сторін.

Організації, які впроваджують ЗУЯ, зазвичай отримують кілька переваг, таких як підвищення рівня задоволення клієнтів, зниження витрат, покращення якості продукції та послуг, підвищення ефективності процесів та збільшення конкурентоспроможності на ринку.

Стандарти якості, такі як ISO 9001, є важливим інструментом для впровадження та підтримки ЗУЯ в організаціях. Вони надають рамки та вимоги щодо управління якістю продукції та послуг, які можуть бути використані як внутрішні стандарти організації, так і для зовнішнього аудиту та сертифікації.

Впровадження ЗУЯ може допомогти організації досягти своїх стратегічних цілей та планів, забезпечити стабільність та надійність виробництва, покращити відносини з клієнтами та збільшити задоволеність персоналу.

Одним з ключових елементів ЗУЯ є цикл PDCA (Plan-Do-Check-Act), який описує процес планування, виконання, контролю та підвищення якості продукту. Цей цикл дозволяє організації постійно вдосконалюватися та відповідати на змінні потреби ринку та клієнтів.

Існує кілька етапів впровадження загального управління якістю (ЗУЯ) в організації. Основні етапи включають:

1. Попередній аналіз: Оцінка потреб та можливостей впровадження ЗУЯ в організації. На цьому етапі необхідно визначити мету впровадження ЗУЯ, встановити стандарти якості, визначити ресурси та поставити чіткі цілі.

2. Планування: Розроблення плану впровадження ЗУЯ. На цьому етапі необхідно скласти детальний план дій, визначити відповідальних осіб, встановити бюджет, провести навчання та підготовку персоналу.

3. Впровадження: Виконання плану впровадження ЗУЯ. На цьому етапі проводяться дії, необхідні для впровадження ЗУЯ, такі як встановлення системи управління якістю, проведення аудитів, визначення процесів та впровадження контролю якості.

4. Оцінка: Оцінка результатів впровадження ЗУЯ. На цьому етапі оцінюються результати впровадження ЗУЯ, проводиться аналіз та оцінка

ефективності впровадження ЗУЯ, а також визначаються можливості для подальшого вдосконалення.

5. Підтримка: Підтримка та постійне вдосконалення системи управління якістю. На цьому етапі проводяться дії, необхідні для підтримки та подальшого вдосконалення системи управління якістю, такі як проведення аудитів, навчання персоналу, аналіз результатів та внесення змін.

Ці етапи можуть відрізнятися в залежності від конкретних потреб та особливостей організації, але в цілому допомагають організації впровадити та підтримувати систему управління якістю. Важливо зазначити, що впровадження ЗУЯ є неперервним та постійним процесом, який потребує постійного вдосконалення та змін відповідно до потреб ринку та клієнтів.

Організації, які успішно впроваджують ЗУЯ, можуть отримати кілька переваг, таких як покращення якості продукції та послуг, зниження витрат, підвищення рівня задоволення клієнтів та збільшення конкурентоспроможності на ринку. ЗУЯ дозволяє організаціям бути більш гнучкими та реагувати на змінні потреби ринку та клієнтів, а також покращувати процеси та продуктивність.

Важливо зазначити, що ЗУЯ має свої стандарти, які визначають вимоги до системи управління якістю та процесів управління якістю в організації. Один з найбільш відомих стандартів якості - це стандарт ISO 9001, який встановлює вимоги до системи управління якістю та дозволяє організаціям отримати сертифікацію у відповідності до цього стандарту. Однак, використання стандарту ISO 9001 не є обов'язковим для впровадження ЗУЯ в організації.

Список використаних джерел:

1. Нанка О.В., Антощенко Р.В., Кісь В.М., Листопад І.О., Моїсеєва Н.І., Галич І. В., Никифоров, А.О. Загальне управління якістю: підручник. Харків: ХНТУСГ, 2019. 205 с.

2. До питання оцінювання ефективності систем менеджменту якості. / Галич І.В., Гудзенко К.О. // *Матеріали МНПК студентів, аспірантів та молодих вчених «Експлуатаційна та сервісна інженерія»*. Україна, Харків: ХНТУСГ, 28-29 травня 2020. С. 220-221.

3. Лук'яненко В.М., Галич І.В., Жиліна О.О. Упровадження інтегрованих систем менеджменту на підприємствах України. Стандартизація, сертифікація, якість. Науково-технічний журнал. 2012. С. 58-61.

4. Кісь В.М., Галич І.В., Никифоров А.О., Заярний Р.П., Мартемянов О.В. Стандартизація сільськогосподарської техніки України. *Сучасні проблеми взаємозамінності та стандартизації у машинобудуванні: матеріали VII Всеукр. наук.-практ. конф. молодих учених і здобувачів вищої освіти*, Миколаїв: МНАУ, 2019. С. 58-66.