

В.А. Куценко, канд. техн. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)
І.П. Педорич, ст. викл. (*ХДУХТ, Харків*)

МЕТОДИКА ТЕСТУВАННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ

За визначенням міжнародного стандарту ІСО 8402-86, якість – це сукупність властивостей і характеристик продукції або послуги, що надають їй спроможності задовольняти зумовлені або передбачувані потреби. Виникає запитання, як його оцінювати, контролювати і, на кінець, виготовляти. Чи це тільки журналістично-рекламний шаблон типу: оригінальна американська якість, японська якість, фірма гарантує якість, сертифікат якості тощо.

Існує два підходи до поняття якості – філософський та прикладний. За філософського підходу якість – це така визначеність предмету, яка характеризує його відмінність і загальність з іншими предметами. А за прикладного підходу якість розглядається як сукупність властивостей, особливостей предмета або послуги. Оскільки ми не вміємо дати оцінку якості як цілісне поняття, як можливість об'єкта в цілому задовольняти потреби, але зможемо це зробити тільки за допомогою показників якості, попередньо розклавши його на складові часточки – властивості.

Деякі властивості ми зможемо виміряти за допомогою фізичних одиниць. Наприклад, швидкість, продуктивність, маса тощо. Велику ж кількість властивостей неможливо виміряти фізично, наприклад, красу, моду, ергономічні і естетичні властивості. Для вимірювання таких властивостей застосовують експертні методи. На відміну від фізичних величин, що відтворюють об'єктивні властивості продукції, експертні показники відтворюють суспільні потреби в конкретних умовах. Для повноти вимірювання якості продукції необхідно об'єднати ці два методи, вивченням яких займається кваліметрія – галузь науки, що надає та реалізує методи кількісної оцінки якості продукції або послуги.

Якість промислової продукції знаходиться у центрі уваги керівників підприємств, міністерств та відомств, вчених, конструкторів, дизайнерів, технологів. Вона характеризується перш за все сукупністю властивостей виробу чи послуги, а також ступенем їх відповідності призначенню та залежить від розвитку науки, техніки і технології, виробничої організації праці, кваліфікації робітників тощо.

Продукція – це матеріалізований результат трудової діяльності, який має корисні властивості набуті у визначеному місці за певний

інтервал часу і призначені для використання споживачем з метою задоволення його потреб. Кожний виріб проходить дві стадії – процес виготовлення та процес експлуатації. Життя виробів у процесі створення, функціонування і старіння проходить у вигляді постійної видозміни їх якостей і властивостей. Вироби старіють не тільки фізично, але й морально.

У промислово розвинених країнах світу широко впроваджується навчання методам управління якістю. Так в університетах США викладають спеціальні курси з управління якістю, які включають теоретичну і практичну підготовку. В американських школах менеджменту проблеми забезпечення якістю включають до програми курсів, які там вивчаються: принцип управління виробництвом, маркетинг, стратегія підприємства тощо. В Японії дисципліни з управління якістю продукції викладають у 23 вищих країні, є аспірантура для підготовки спеціалістів вищої кваліфікації. На фірмах Німеччини створені такі умови, при яких мати високу кваліфікацію і постійно її підвищувати вважається вельми престижним. Через систему підвищення кваліфікації проходять на протязі року до 80% персоналу. Проблема підвищення якості в цій країні розглядається як «вічна», тому що ускладнення виробництва ставить нові вимоги перед працівниками всіх рівнів.

В Україні історично склалася така послідовність управлінням якістю: контроль якістю продукції, оцінка якості продукції, управління якістю продукції, взаємозв'язок управління якістю продукції з факторами, що його забезпечують. Контроль якості на підприємствах здійснюють виробники продукції і виробничі майстри, робітники відділу технічного контролю, представники замовника на підприємстві. Науковою основою сучасного технологічного контролю якості стали математико-статичні методи. Управління якістю продукції може забезпечуватися двома способами: шляхом розбракування виробів і шляхом підвищення технологічної точності. Методи контролю зводилися до аналізу браку всіх виробів на виході. При масовому виробництві такий контроль занадто дорогий. Тому від суцільного контролю переходять до вибіркового з використанням статистичних методів обробки результатів.

Як вже говорилося, великий вплив на якість продукції має людський фактор. Їх (фактори) можна умовно кваліфікувати на: а) технічні, б) організаційні, в) економічні, г) соціальні. Кожен з них не є домінуючим, лише в комплексі вони позитивно впливають на якість.