**Зміст**

1. Сутність стандартизації і її значення в народному господарстві. Мета і завдання стандартизації

2. Методи оцінки рівня якості продукції: диференційований, комплексний, змішаний, статистичний. Термінологія дефектності продукції

3. Складіть схему управління якістю на підприємствах торгівлі

Список використаної літератури

1. **Сутність стандартизації і її значення в народному господарстві. Мета і завдання стандартизації**

Сучасні умови господарювання змушують кожне підприємство запровадити дійовий комплексний механізм управління якістю Продукції та суворо дотримуватись його вимог. Визначальними елементами цього специфічного менеджменту, що справляють найбільш істотний вплив на процес постійного забезпечення виробництва й постачання на ринок конкурентоспроможної продукції є стандартизація та сертифікація виробів.

Під стандартизацією розуміють встановлення й застосування єдиних правил з метою впорядкування діяльності в певній галузі.

Стандартизація служить для оцінки якості сільськогосподарської продукції, об'єкт стандартизації - харчова продукція, призначена для реалізації на товарному ринку.

На діяльність по сертифікації і стандартизації харчової продукції розповсюджується державний контроль і нагляд, які проводять Державна метрологічна служба Держстандарту України. Харчова продукція, що підлягає обов'язковій сертифікації, поділена на 13 груп однорідної продукції (зерно і продукти його переробки; хліб, хлібобулочні і пекарські вироби; рослинні жири і масложирові продукти; м'ясо і м'ясні вироби і т.д.)

У виконанні народногосподарських завдань, підвищенні ефективності суспільного виробництва і поліпшенні якості продукції стандартизація відіграє суттєву роль, адже вона акумулює найновіші досягнення науки і техніки, органічно з'єднує фундаментальні та прикладні галузі науки, сприяє швидкому впровадженню наукових досягнень в практику, допомагає визначити найбільш економічні та перспективні напрямки розвитку науково-технічного прогресу і народного господарства країни.

Сьогодні різко зростає роль стандартизації як важливої ланки у системі управління технічним рівнем якості продукції - від наукових розробок і до експлуатації та утилізації виробів. Стандартизація поєднує науку, техніку і виробництво, сприяє забезпеченню єдиної технічної політики в різних галузях народного господарства, технічному переозброєнню виробництва, широкому впровадженню сучасної техніки і технологій, інтенсифікації виробництва, механізації і автоматизації виробничих процесів, підвищенню якості товарів. Усе це сприяє розвитку економіки країни. Характерною особливістю стандартизації є те, що сфера її дії та застосування, рівень розвитку знаходяться у широкому діапазоні.

Основна мета стандартизації - це оптимальне впорядкування об'єктів стандартизації для прискорення науково-технічного прогресу, підвищення ефективності виробництва, поліпшення якості продукції, удосконалення організації управління народним господарством, розвиток міжнародного економічного, наукового і технічного співробітництва.

Стандартизація відповідно до основної мети має різні завдання. Головне завдання - створення системи нормативної документації, яка визначає прогресивні вимоги де продукції, то виготовляється для потреб народного господарства, населення, оборони держави та експорту, до її розробки, вироблення та застосування, а також забезпечення контролю за правильністю використання цієї документації.

Стандартизація є організаційно-технічною основою економічного і науково-технічного співробітництва між країнами, ефективним засобом поширення зв'язків між країнами і ліквідування технічних бар'єрів у міжнародній торгівлі. Зміцнення науково-технічних та економічних зв'язків привертає увагу до стандартизації усіх розвинених країн світу та країн, що розвиваються, а також технічних, економічних, міжнародних, регіональних і національних організацій, фірм і підприємств. Це є наслідком об'єктивної необхідності стандартизації з управлінні економічними і виробничими процесами.

Стосовно продукції стандартизація охоплює:

установлення вимог до якості готової продукції, а також сировини, матеріалів, напівфабрикатів і комплектуючих виробів;

розвиток уніфікації та агрегатування продукції як важливої умови спеціалізації й автоматизації виробництва;

визначення норм, вимог і методів у галузі проектування та виготовлення продукції для забезпечення належної якості й запобігання невиправданій різноманітності видів і типорозмірів виробів однакового функціонального призначення;

формування єдиної системи показників якості продукції, методі н її випробування та контролю; уніфікація вимірювань і позначень;

створення єдиних систем класифікації та кодування продукції, носіїв інформації, форм і методів організації виробництва.

Стандартизація продукції здійснюється за певними принципами, головними з яких є[[1]](#footnote-1):

урахування рівня розвитку науки і техніки, екологічних вимог, економічної доцільності та ефективності виробництва для виробника, користі й безпеки для споживачів і держави в цілому;

гармонізація з міжнародними, регіональними, а за необхідності — з національними стандартами інших країн;

взаємозв'язок і узгодженість нормативних документів усіх рівнів;

придатність останніх для сертифікації продукції;

участь у розробці нормативних документів усіх зацікавлених сторін — розробників, виробників, споживачів, органів державної виконавчої влади;

відкритість інформації щодо чинних стандартів та програм робіт зі стандартизації з урахуванням вимог законодавства.

Результати стандартизації відображаються в спеціальній нормативно-технічній документації. Основними її видами є стандарти й технічні умови — документи, що містять обов'язкові для продуцентів норми якості виробу і способи їхнього досягнення (набір показників якості, рівень кожного з них, методи й засоби вимірювання, випробувань, маркування, упакування, транспортування та зберігання продукції). Нормативно-технічна документація, що застосовується на підприємствах, охоплює певні категорії стандартів, які різняться за мірою жорсткості вимог до виробів і за сукупністю об'єктів стандартизації:

Міжнародні стандарти ІSО серії 9000;

Галузеві стандарти;

Державні стандарти України;

Стандарти науково-технічних інженерних товариств та союзів;

Технічні умови;

Стандарти підприємств.

Міжнародні стандарти розробляють, як правило, технічні комітети ISO. **ISO** (Міжнародна організація зі стандартизації) – це всесвітня федерація національних органів стандартизації (комітетів членів ISO).Кожний комітет-член, зацікавлений у предметній галузі діяльності, для якої було створено технічний комітет, має право бути представлений у цьому технічному комітеті. Міжнародні урядові та неурядові організації, які взаємодіють з ISO, також беруть участь у роботах. Міжнародні стандарти готують згідно з правилами, викладеними у Директивах ISO/IEС (IEС-Міжнародна електротехнічна комісія). Питаннями якості в ISO займається технічний комітет ISO 176.

ISO-9000 - стандарт на якість проектування, розробку, виготовлення та післяпродажного обслуговування. ISO-9000 визначає базовий набір заходів з контролю якості та містить схему функціонування бізнес-процесів підприємства, яке забезпечує якість його роботи.

ISO-9000, не є стандартом якості власне для товарів та послуг, що виробляє підприємство. Схема “покриває” всі етапи виробничого циклу випуску товарів/послуг: закупку сировини і матеріалів; проектування; створення і доставку товарів; обслуговування клієнтів; навчання персоналу.

Є чотири частини ISO -9000:

9000-1 - настанови щодо вибору і застосування;

9000-2 - настанови щодо застосування ISO -9001, ISO -9002 та ISO –9003;

9000-3 - настанови щодо застосування ISO-9001 до розроблення, поставляння та супроводження програмного забезпечення;

9000-4 - настанови щодо управління програмною надійністю.

Міжнародний стандарт ISO 9001 розроблено технічним комітетом ISO/TS 176 ”Управління якістю і забезпечення якості”, Підкомітетом SC2 “Системи якості”. Переглянуто назву стандарту, яка більше не містить терміну “забезпечення якості”. Це відбиває той факт, що вимоги до систем управління якістю, встановлені ISO 9001, спрямовані також поряд із забезпеченням якості продукції на підвищення задоволеності замовника**.**

ISO-9001- системи якості - модель забезпечення якості в процесі проектування, розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.

ISO-9002 - системи якості - модель забезпечення якості в процесі виробництва, монтажу та обслуговування.

ISO-9003 - системи якості - модель забезпечення якості в процесі контролю готової продукції та її випробування.

ISO-9004-1 - управління якістю та елементи системи якості: *Частина* *1*: настанови

ISO-9004-2 - управління якістю та елементи системи якості: *Частина* *2*: настанови щодо послуг.

ISO-9004-3 - управління якістю та елементи системи якості: *Частина* *3*: настанови щодо перероблюваних матеріалів.

ISO-9004-4 - управління якістю та елементи системи якості: *Частина 4*: настанови щодо поліпшення якості.

Державні стандарти України встановлюють на:

вироби загально-машинобудівного застосування (підшипники, інструменти, деталі кріплення тощо);

продукцію міжгалузевого призначення;

продукцію для населення й народного господарства;

організаційно-методичні та загальнотехнічні об'єкти (науково-технічна термінологія, класифікація та кодування техніко-економічної та соціальної інформації, інформаційні технології, технічна документація, організація робіт зі стандартизації та метрології, довідкові дані щодо властивостей матеріалів і речовин);

елементи народногосподарських об'єктів державного значення (транспорт, зв'язок, енергосистема, оборона, навколишнє природне середовище, банківсько-фінансова система тощо);

методи випробувань. Вони містять обов'язкові й рекомендовані вимоги. До обов'язкових належать вимоги, котрі гарантують безпеку продукції для життя, здоров'я та майна громадян, її сумісність і взаємозамінність, охорону.

Державні стандарти України розробляються на[[2]](#footnote-2):

організаційно-методичні та загальнотехнічні об'єкти, а саме: організація проведення робіт із стандартизації, науково-технічна термінологія, класифікація і кодування техніко-економічної та соціальної інформації, технічна документація, інформаційні технології, організація робіт з метрології, достовірні довідкові дані про властивості матеріалів і речовин;

вироби загальномашинобудівного застосування (підшипники, інструмент, деталі кріплення тощо);

складові елементи народногосподарських об'єктів державного значення (банківсько-фінансова система, транспорт, зв'язок, енергосистема, охорона навколишнього природного середовища, оборона тощо);

продукцію міжгалузевого призначення;

продукцію для населення та народного господарства;

методи випробувань.

Державні стандарти України містять обов'язкові та рекомендовані вимоги.

До обов'язкових належать:

- вимоги, що забезпечують безпеку продукції для життя, здоров'я і майна громадян, її сумісність і взаємозамінність, охорону навколишнього природного середовища і вимоги до методів випробувань цих показників;

- вимоги техніки безпеки і гігієни праці з посиланням на відповідні санітарні норми і правила;

- метрологічні норми, правила, вимоги та положення, що забезпечують достовірність і єдність вимірювань;

- положення, що забезпечують технічну єдність під час розроблення, виготовлення, експлуатації (застосування) продукції;

- поняття і терміни, що використовуються у сфері поводження з відходами, вимоги до класифікації відходів та їх паспортизації, способи визначення складу відходів та їх небезпечності, методи контролю за станом об'єктів поводження з відходами, вимоги щодо безпечного для довкілля та здоров'я людини поводження з відходами, а також вимоги щодо відходів як вторинної сировини.

Рекомендовані вимоги державних стандартів України підлягають безумовному виконанню, якщо:

- це передбачено чинними актами законодавства;

- ці вимоги включено до договорів на розроблення, виготовлення та поставку продукції;

- виготівником (постачальником) продукції зроблено заяву про відповідність продукції цим стандартам.

Галузеві стандарти розробляють на ту продукцію, щодо якої бракує державних стандартів України, або за необхідності встановлення вимог, котрі доповнюють чи перевищують такі за державними стандартами, а стандарти науково-технічних та інженерних товариств — у разі потреби поширення результатів фундаментальних і прикладних досліджень, одержаних в окремих галузях знань чи сферах професійних інтересів. Ця категорія нормативних документів може використовуватись на засадах добровільної згоди відповідних суб'єктів діяльності. Технічні умови містять вимоги, що регулюють відносини між постачальником (розробником, виробником) і споживачем (замовником) продукції. Вони регламентують норми й вимоги щодо якості тих видів продукції, для яких державні або галузеві стандарти не розробляються, тих, які виготовляються на замовлення окремих підприємств, а також щодо якості нових видів виробів на період їхнього освоєння виробництвом.

Стандарти підприємств виокремлюють у самостійну категорію умовно (без правової підстави), їх підприємства розробляють з власної ініціативи для конкретизації вимог до продукції й самого виробництва. Об'єктами стандартизації на підприємствах можуть бути окремі деталі, вузли, складальні одиниці, оснащення та інструмент власного виготовлення, певні норми в галузі проектування й продукування виробів, організації та управління виробництвом тощо. Такі стандарти використовують для створення внутрішньої системи управління якістю праці та продукції.

Сучасні напрямки вдосконалення стандартизації полягають у розробці державних і міжнародних стандартів не для кожного конкретного виробу, а для групи однорідної продукції, і в обмеженні кількості показників до найбільш істотних. Це дає змогу помітно зменшити кількість чинних стандартів, спростити їхній зміст і здешевити весь процес стандартизації.

Проблеми функціонування, розвитку і удосконалення національної системи стандартизації, метрології та сертифікації слід розглядати лише у тісному зв'язку з політичними, економічними і соціальними перетвореннями, які відбуваються в Україні. Розвиток технічного регулювання має відповідати рівню розвитку національної економіки. Перехідний період до ринкової економіки вимагає здійснення поетапного удосконалення національної системи технічного регулювання. Сліпе копіювання зовнішніх атрибутів систем стандартизації та сертифікації розвинених країн світу за умови відсутності ефективного ринкового конкурентного середовища може призвести до фактичного знищення існуючих систем стандартизації, метрології та сертифікації. Це залишить Україну без ключового елементу національного технічного регулювання, тобто створить реальну загрозу для національної економічної безпеки і державного суверенітету.

Основними факторами, які безпосередньо впливають на подальший розвиток національної системи стандартизації, метрології та сертифікації, є багатовекторна зовнішня політика, яка спрямована на інтеграцію України в Європейський Союз, вступ до Світової організації торгівлі(WТО), співробітництво з країнами СНД та іншими країнами світу. Внутрішня політика держави покликана сприяти підйому вітчизняного виробництва, захисту прав українських громадян на споживання продукції, безпечної для життя, здоров'я та довкілля. Подальший розвиток національних систем стандартизації, метрології та сертифікації визначається стратегічним курсом України на інтеграцію до світової економіки.

На початку 1998 р. набув чинності Закон України "Про якість і безпеку харчової продукції та продовольчої сировини". У зазначеному Законі вперше чітко визначено перелік і порядок видачі документів, що підтверджують належну якість і безпеку продукції, встановлено правові засади забезпечення якості та безпеки харчових продуктів і продовольчої сировини для здоров'я населення, відрегульовано відносини між органами виконавчої влади, виробниками, продавцями (постачальниками) і споживачами під час розробки, виробництва, ввезення на митну територію України, закупівлі, постачання, зберігання, транспортування, реалізації, використання, споживання, утилізації харчових продуктів та продовольчої сировини, а також надання послуг у сфері громадського харчування.[[3]](#footnote-3) Законом визначена мета державного регулювання, основні засади державної політики щодо забезпечення якості та безпеки харчових продуктів і продовольчої сировини, вимоги щодо попередження ввезення, виготовлення, реалізації, використання неякісних, небезпечних або фальсифікованих харчових продуктів, продовольчої сировини та супутніх товарів, а також види діяльності спеціально уповноважених органів виконавчої влади щодо цього. Право українських громадян на споживання якісної та безпечної продукції, охорону навколишнього середовища, підтримку вітчизняного товаровиробника гарантується ст. 42, 43, 50 Конституції України.

**2. Методи оцінки рівня якості продукції: диференційований, комплексний, змішаний, статистичний. Термінологія дефектності продукції**

Кожний виріб є носієм різних конкретних властивостей, що відображають його корисність і відповідають певним потребам людини. Корисність будь-яких печей відбиває їхню споживну вартість.

Споживна вартість того чи того товару має бути оціненою, тобто має бути визначеною його якість. Отже, споживна вартість і якість виробів безпосередньо пов'язані між собою. Проте це не тотожні поняття, оскільки та сама споживна вартість може бути корисною не в однаковій мірі. На відміну від споживної вартості якість продукції характеризує міру її придатності для споживання, тобто кількісний бік суспільної споживної вартості.

Якість як економічна категорія відбиває сукупність властивостей продукції, що зумовлюють міру її придатності задовольняти потреби людини відповідно до свого призначення.

Поряд із якістю існує поняття технічного рівня певних видів продукції. Це поняття за змістом вужче за попереднє, оскільки охоплює сукупність лише техніко-експлуатаційних характеристик. Його показники встановлюються за проектування (розробки) переважно нових знарядь праці (машин, устаткування, приладів, транспортних засобів тощо) і відображаються в спеціальних картах технічного рівня, які використовують у процесі вивчення ринку й визначення попиту на нові товари, складання бізнес-планів, рекламних матеріалів тощо.[[4]](#footnote-4)

Об'єктивна необхідність забезпечення належної якості в процесі проектування, виготовлення й використання нових виробів ініціює застосування у виробничо-господарській діяльності підприємств певної системи показників, що дає змогу визначати й контролювати рівень якості всіх видів продукції.

Рівень якості — це кількісна характеристика міри придатності того чи того виду продукції для задоволення конкретного попиту на неї як порівняти з відповідними базовими показниками за фіксованих умов споживання. Оцінка якості продукції передбачає визначення абсолютного, відносного, перспективного та оптимального її рівнів.

Абсолютний рівень якості того чи того виробу знаходять обчисленням вибраних для його вимірювання показників, не порівнюючи їх із відповідними показниками аналогічних виробів. Визначення абсолютного рівня якості є недостатнім, оскільки самі по собі абсолютні значення вимірників якості не відображають міри її відповідності сучасним вимогам. Тому одночасно визначають відносний рівень якості окремих видів продукції, що виробляється (проектується), порівнюючи її показники з абсолютними показниками якості найліпших вітчизняних та зарубіжних аналогів. Проте рівень якості продукції під впливом науково-технічного прогресу і вимог споживачів мусить постійно зростати. У зв'язку з цим виникає необхідність оцінки якості виробів, виходячи з її перспективного рівня, що враховує пріоритетні напрями й темпи розвитку науки і техніки. Для нових видів продукції і передовсім знарядь праці доцільно визначати також оптимальний рівень якості, тобто такий її рівень, за якого загальна величина суспільних витрат на виробництво й використання (експлуатацію) продукції за певних умов споживання була б мінімальною.

Залежно від призначення певні види продукції мають специфічні показники якості. Поряд з цим використовуються показники для оцінки багатьох видів виробів, а також вимірники відносного рівня якості всієї продукції, що виробляється підприємством. З урахуванням таких обставин усі показники якості виробів поділяють на дві групи: перша - диференційовані (поодинокі) показники, з яких виокремлюється найбільш розгалужена низка одиничних показників якості; друга - загальні показники якості всього обсягу продукції, що її виробляє підприємство.

Найбільш складна за кількістю система показників застосовується для оцінки якості (технічного рівня) знарядь праці. Вона охоплює більшість груп одиничних показників і майже всі комплексні вимірники якості. Крім специфічних, властивих лише певному виду виробів показників, якість (технічний рівень) знарядь праці характеризується також низкою загальних показників. До них, у першу чергу, належать надійність, довговічність, ремонтопридатність, продуктивність, патентна чистота тощо.

Під надійністю розуміють властивість виробу виконувати свої функції зі збереженням експлуатаційних показників у встановлених межах протягом відповідного проміжку часу. Кількісно вона характеризується тривалістю безвідмовної роботи, тобто середнім часом роботи між двома несправностями.

Довговічність — це властивість виробу тривалий час зберігати свою роботоздатність за тих чи тих умов експлуатації, її оцінюють двома головними показниками — строком служби (календарною тривалістю експлуатації до певного граничного стану) і технічним ресурсом (можливим напрацюванням у годинах).

Ремонтопридатність техніки характеризує можливість швидко виявляти й усувати несправності в ній. Показник патентної чистоти виробу відображає використання за його розробки запатентованих винаходів і можливість безперешкодного продажу на світовому ринку.

До комплексних показників якості (технічного рівня) знарядь праці належать, наприклад: коефіцієнт готовності обладнання, що характеризує одночасно його безвідмовність і ремонтопридатність; питомі витрати на один кілометр пробігу автомобіля тощо.

Якість предметів праці оцінюють здебільшого за допомогою показників технологічності їхньої обробки й переробки. Більшість із них відображають фізико-механічні властивості та хімічний склад предметів праці. Показники для оцінки якості споживчих товарів диференціюють залежно від їхнього конкретного призначення. Зокрема якість продуктів харчування характеризують показники калорійності, консистенції, смаку, запаху, терміну зберігання тощо, а одягу та взуття — показники міцності, естетичності — колористика, силует тощо.

У практиці господарювання важливо знати не лише якість окремих виробів, а й загальний рівень якості всієї сукупності продукції, що її виготовляє підприємство. З цією метою застосовують певну систему загальних показників, а саме:

частка принципово нових (прогресивних) виробів у загальному їхньому обсязі;

коефіцієнт оновлення асортименту;

частка продукції, на яку одержано сертифікати якості;

частка продукції для експорту в загальному її обсязі на підприємстві;

частка виробничого браку (бракованих виробів);

відносний обсяг сезонних товарів, реалізованих за зниженими цінами.

Для визначення рівня якості виробів, що виготовляються (освоюються) виробництвом, застосовують кілька методів: об'єктивний, органолептичний, диференційований, комплексний. Об'єктивним і органолептичним методами користуються для визначення абсолютного рівня якості, а диференційованим і комплексним — відносного рівня якості окремих видів продукції.

Об'єктивний метод полягає в оцінюванні рівня якості продукції за допомогою стендових випробувань та контрольних вимірювань, а також лабораторного аналізу. Такий метод дає найбільш вірогідні результати і застосовується для вимірювання абсолютного рівня якості засобів виробництва та деяких властивостей споживчих товарів. Зокрема ним користуються для визначення більшості техніко-експлуатаційних показників: засобів праці - продуктивність, потужність, точність обробки матеріалів; предметів праці - вміст металу в руді, міцність фарбування тканини; споживчих товарів - еластичність та вологостійкість взуття, вміст цукру або жиру в харчових продуктах тощо.

Органолептичний метод ґрунтується на сприйманні властивостей продукту з допомогою органів чуття людини (зір, слух, смак, нюх, дотик) без застосування технічних вимірювальних та реєстраційних засобів. Користуючись цим методом, застосовують балову систему оцінки показників якості, виходячи зі стандартного переліку ознак (властивостей), які найповніше охоплюють основні якісні характеристики виробу. Кожній оцінці («відмінно», «добре», «задовільно», «погано») відповідає певна кількість балів (наприклад 5, 4, 3, 0).

Диференційований метод оцінки рівня якості передбачає порівнювання одиничних показників виробів із відповідними показниками виробів-еталонів або базовими показниками стандартів (технічних умов). Оцінка рівня якості за цим методом полягає в обчисленні значень відносних показників, які порівнюються з еталонними (стандартними), що їх беруть за одиницю.

При використанні цього методу можуть бути такі рішення:

- рівень якості продукції, що оцінюється, вищий або дорівнює рівню базового зразка, якщо всі значення відносних показників > 1;

- рівень якості продукції, що оцінюється, нижчий рівня базового зразка, якщо всі значення відносних показників < 1.

В тих випадках, коли частина значень відносних показників >1, а частина <1, необхідно використовувати комплексний або змішаний метод оцінки.

Якщо для продукції суттєво важливе значення має кожен показник, рівень її вважається нижчим за базовий, коли хоч один з відносних показників є <1.

Комплексний метод полягає у визначенні узагальнюючого показника якості оцінюваного виробу.

Узагальнений показник є функцією від одиничних (групових, комплексних) показників якості продукції. Він може бути виражений:

- головним показником, який відображає основне призначення продукції;

- інтегральним показником якості продукції;

- середньозваженим показником.

Інтегральний показник обчислюється через порівнювання корисного ефекту від споживання (експлуатації) певного виробу і загальної величини витрат на його створення й використання.

Іноді для комплексної оцінки якості застосовують середньозважену арифметичну величину з використанням за її обчислення коефіцієнтів вагомості всіх розрахункових показників.

Оцінка рівня якості виготовленої продукції — це встановлення міри відповідності вимогам нормативно-технічної документації фактичних значень показників якості продукції до початку її експлуатації або споживання. Для визначення рівня якості виготовлення продукції використовується коефіцієнт дефектності.

Коефіцієнт дефектності[[5]](#footnote-5) - це характеристика середніх витрат, пов'язаних з наявністю дефектів, які виражені в цінових чи умовних одиницях — балах, що приходяться на одиницю продукції.

Коефіцієнт дефектності (І) визначається за формулою:

m А = ZjDij \* Пі = І

де m — число всіх видів дефектів, що зустрічаються в даній продукції або вибірці;

dj — кількість дефектів і-го виду;

Zj — коефіцієнт вагомості і-го дефекту, який може виражатися в грн. при ціновій оцінці або в балах при бальній оцінці;

П — обсяг вибірки для визначення коефіцієнту дефектності (число проконтрольованих одиниць продукції).

При прийманні готової продукції оцінку рівня якості її характеризують приймальним рівнем дефектності на основі певного середнього значення коефіцієнта дефектності.

**3. Складіть схему управління якістю на підприємствах торгівлі**

Система управління якістю на підприємстві - це така організація роботи та відповідальності кожного учасника процесу, що забезпечує виробництво продукції міжнародного рівня якості..

Управління включає:

планування якості;

забезпечення якості;

поліпшення якості.

Підприємство торгівлі повинне мати сертифікати на системи управління якістю, наприклад, по стандарту ДСТУ ISO 9001. Деякі підприємства можуть мають по 2-3 сертифікати – якщо їх системи якості зареєстровані не лише в національній системі УкрСЕПРО, а і в закордонних.

З вивчення запитів конкретного споживача починається розроблення тієї чи іншої моделі, рецептури, послуги. Виробники залежать від споживачів, а значить, повинні розуміти їхні поточні і майбутні потреби, відповідати їх вимогам і намагатися перевершити їхні очікування. Це один з восьми принципів стандартів ISO серії 9001.

Статистичне забезпечення управління якістю обслуговування у торгівлі включає статистичні методи, моделі та алгоритми збирання, обробки та аналізу інформації, яка використовується для обґрунтування та підтримки управлінських рішень, спрямованих на забезпечення та вдосконалення якості обслуговування.

Для ефективного оцінювання якості обслуговування має бути сформована та перевірена на відповідність вимірюванню економічної категорії дослідження сукупність атрибутів, що представляють основні властивості її якості.

Якість обслуговування споживачів в торгівлі може оцінюватися за наступними спостережуваними ознаками – атрибутами якості, адаптованих до особливостей вітчизняної торгівлі. З метою перевірки надійності та валідності досліджуваного інструментарію до моделі оцінювання якості можна включити узагальнюючи питання “Як Ви загалом оцінюєте якість обслуговування у цьому магазині?” та оцінки ступеня лояльності до оцінюваного магазину “Наскільки ймовірно, що Ви порекомендуєте цей магазин іншим?”. За кожним атрибутом респондент повинен надавати дискретну оцінку в інтервалі від 1 до 10 балів, що на основі аналізу літературних джерел визначено як найбільш відповідний спосіб оцінювання об’єкту дослідження. Оцінювання може здійснюватися на основі вибіркових спостережень рівня якості обслуговування за методикою “таємних покупців”.

З метою удосконалення діяльності з поліпшення якості продукції доцільно здійснити:

прийняття нових і перегляд діючих нормативно-правових актів і нормативних документів у сфері управління якістю продукції, систем управління якістю та довкіллям відповідно до міжнародних і європейських вимог;

поліпшення функціонування національної системи стандартизації з метою забезпечення якості та безпеки продукції, досягнення максимально економічного ефекту за рахунок застосування в національних стандартах принципів уніфікації, взаємозамінності і сумісності, відображення передових досягнень науки і технологій у нормативній документації;

активізація участі України в розробленні міжнародних стандартів, а також стандартів, що широко застосовуються на вітчизняному ринку;

спрямування національної метрологічної системи на задоволення потреб підприємств у забезпеченні єдності вимірів.

Найчастіше саме системи управління якістю спонукає керівників підприємств потенційних ділових партнеріврозпочати впровадження системи. Закордонні партнери навіть не починають розмову, якщо немає сертифіката. Супермаркети відмовляються приймати продукцію виробників без сертифіката системи управління якістю.

Цього року сертифікована система управління якістю дозволила підприємству "Ніжинсільмаш" отримати допомогу від держави у розмірі 1 млн. 300 тисяч гривень.

Зі вступом України в СОТ системи управління стануть не просто важливими та престижними, а необхідними для виживання підприємства. Зі вступом до Світової організації торгівлі нашим підприємствам доведеться конкурувати із закордонними виробниками. Без впровадженої та сертифікованої системи управління якістю це буде неможливо.

**Список використаної літератури:**

1. Закон України “Про якість та безпеку харчових продуктів та продовольчої сировини” від 24.01.1998 р.
2. Декрет Кабінету Міністрів України “Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і прав, та відповідальність за їх порушення” від 21.04.1993 р.
3. Декрет Кабінету Міністрів України “Про стандартизацію і сертифікацію” від 26.05.1993 р.
4. Бойчик І. М. Економіка підприємства. — К. : Атіка, 2004. — 480с.
5. Бондар Н. М. Економіка підприємства: Навч. посіб. — К. : А.С.К., 2005. — 400с.
6. Доманцевич Н.І., Полікарпов І.С., Яцишин Б.П. Основи стандартизації, метрології та управління якістю. – К.: НМЦ “Укоопосвіта”, 1997. – 219 с.
7. Економіка підприємства: Підручник / С.Ф. Покропивний (ред.). — 2.вид., перероб. та доп. — К. : КНЕУ, 2000. — 526с.
8. Задорожний І.М., Сирохман І.В., Расистюк Т.М. Товарознавство продовольчих товарів. Підручник. - Львів, Коопосвіта, 2000. - 317 с.
9. Кулішов В. В. Економіка підприємства: теорія і практика: Навч. посібник. — К. : Ніка-Центр, 2002. — 211с.
10. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация. – М.: ЮРАЙТ, 2002. – 296 с.
11. Метрологія, стандартизація та управління якістю: Підручник.Саранча Г. А., Якимчук Г.К. 2004. – 376с.
12. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. – К.: В-во Європейського університету, 2001. – 174 с.

1. Доманцевич Н.І., Полікарпов І.С., Яцишин Б.П. Основи стандартизації, метрології та управління якістю. – К.: НМЦ “Укоопосвіта”, 1997. –с.156. [↑](#footnote-ref-1)
2. Декрет Кабінету Міністрів України “Про стандартизацію і сертифікацію” від 26.05.1993 р. – ст.5 [↑](#footnote-ref-2)
3. Закон України “Про якість та безпеку харчових продуктів та продовольчої сировини” від 24.01.1998 р. [↑](#footnote-ref-3)
4. Економіка підприємства: Підручник / С.Ф. Покропивний (ред.). — 2.вид., перероб. та доп. — К. : КНЕУ, 2000. — с.254 [↑](#footnote-ref-4)
5. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация. – М.: ЮРАЙТ, 2002. – с.205. [↑](#footnote-ref-5)