**курсова робота**

**з предмету “економіка”**

**на тему:**

**ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ**

**ТА ЇЇ ОЦІНКА**

## Зміст

### Вступ ............................................................................................................4

1. Якість і її оцінка .....................................................................................6

1.1. Фактори, що обумовлюють якість продукції ..............................6

1.2. Показники і методи оцінки ............................................................7

1.3. Ефективність і шляхи підвищення ...............................…............9

2. Методи забезпечення якості ................................................................12

2.1. Стандартизація продукції ............................................................12

2.2. Сертифікація продукції ................................................................13

2.3. Державний нагляд за якістю ........................................................16

2.4. Внутрішньовиробничий технічний контроль .............................17

3. Загальні відомості про розвиток і сучасний стан сертифікації в

Україні …………………………………………………………………. 18

#### Висновок ................................................................................................23

#### Список використаної літератури ............................................................24

## Вступ

В умовах розвитку міжнародної торгівлі і споріднених їй видів діяльності, усіх окремих підприємств та галузей економіки на зовнішньому і внутрішньому ринках пов­ністю залежить від того, наскільки їх продукція або послуги відповідають стандартам якості. Тому я вважаю що проблема забезпечення і підвищення якості про­дукції актуальна для всіх країн і підприємств. Від її вирішення в значній мірі зале­жить успіх і ефективність національної економіки. При цьому необхідно враховува­ти те, що підвищення якості продукції – задача довгострокова і безперервна. Рівень якості продукції не може бути постійною величиною. Вироби залишаються техніч­но прогресивними, зручними, красивими, модними до тих пір, доки їм на зміну не прийдуть нові, ще більш досконалі, що обумовлено науково-технічним прогресом в науці і техніці. Але на кожному часовому етапі якість продукції повинна бути опти­маль­ною, тобто такою, що максимально задовольняє потреби споживачів при від­нос­но­ мінімальних затратах на її досягнення.

З розвитком науково технічного прогресу проблема якості не спрощується, а, навпаки, стає складнішою. Тому вирішувати її традиційними методами, тобто лише шляхом контролю якості готової продукції, практично неможливо. Повинен бути ком­плексний, системний підхід, реалізація якого можлива лише в рамках системи управління якістю. Відомий американський спеціаліст Едвард Демінг ще в 1950 р. Писав, що на 85% вирішення проблеми якості залежить не від людей, а від системи управління якістю.

Значну роль в підвищенні якості продукції відіграють стандарти, які є організаційно­-­технічною основою систем якості. На перших порах мала місце практика внесення в контракти вимог до систем якості, що доповнювали вимоги до продукції, а також до перевірки систем якості на підприємстві у виробника. Для регулювання процесу перевірки систем якості в ряді країн (США, Канада, Великобританія та ін­ших) були створені національні стандарти, що встановлюють вимоги до систем якос­ті, а в 1987 р. Міжнародною організацією із стандартизації ISO були розроблені і впроваджені міжнародні стандарти серії 9000, доповнені в подальшому стандар­тами 10000, які сконцентрували досвід управління якістю, нагромаджений в різних країнах, і в багатьох із них були впроваджені як національні.

В останні десятиліття одним із важливих механізмів гарантії якості стала серти­фікація, яка переросла в норму торгових відносин будь-якого рівня. Якщо на ранніх етапах появи і розвитку сертифікації в її проведенні був зацікавлений головним чином виробник (з метою одержання гарантій відповідності певних характеристик виробів) і споживач, то зараз до вирішення задач сертифікації залучені громадські і приват­ні виробники, споживачі та науково-технічні організації, уряди більшості країн і на­віть міжурядові організації. При цьому сертифікація з продукції поширилась на сис­теми якості.

Сертифікація продукції пов’язана з оцінкою показників її якості, тобто вимірю­ванням їх з використанням певних засобів вимірювання, достовірність і точність яких вивчає метрологія. Тому значно зростає роль метрологічного забезпечення якос­ті продукції.

Таким чином, проблема забезпечення якості продукції є комплексною: науковою, технічною, економічною і соціальною, і у вирішенні її повинні приймати уча­сть висококваліфіковані спеціалісти, які вільно володіють сучасними методами уп­рав­ління якістю, незалежно від того, в якому секторі вони працюють: державному

5

чи приватному, на великих підприємствах чи в малому і середньому бізнесі, тому що загальні принципи організації і забезпечення високої якості продукції та послуг не залежать від розміру підприємства.

Зараз виготовляється багато продукції яка б могла стати конкурентноспроможною на світовому ринку, але їй не вистачає забезпечення якості. Це може бути обумовлено тим, що підприємці не знають як досягти більш високої якості без великих витрат, або допускаються деяких помилок при забезпеченні якості своєї продукції. Тому я вважаю що ця тема потребує детального обговорення.

**1. Якість і її оцінка**

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

В умовах ринкових відносин якість забезпечується і гарантується підприємством. А якщо вона не забезпечується і не гарантується – підприємство гине: автоматично забезпечує це той же ринок, але нормальний ринок, із збалансованим попитом і пропозицією. В 60-70-і роки вважали, що для успіху виробника достатньо, щоб продукції було багато і вона була дешевою. В 80-і роки стало очевидним, що виникла конкуренція не цін, а якості: 80% покупців приймали рішення про покупку, звертаючи увагу в першу чергу на якість продукції. Таким чином, конкурентоспроможною могла стати лише продукція, яка мала, при інших рівних умовах, меншу виробничу собівартість і вищу якість.

В 1982 р. в США була видана книга Едварда Демінга “Якість, продуктивність, конкурентоспроможність”, в якій автор виклав свою концепцію постійного підвищення якості у вигляді 14 знаменитих постулатів.

Зараз весь світ працює над проблемою забезпечення якості. Методичною її основою є так звана “петля якості”, яка в класичному варіанті має такий вигляд (*мал.1*.).

Пакування і зберігання

Контроль, випробування і аналіз

Технічна допомога і обслуговування

Монтаж і наладка

Виробництво

Збут (продаж) і сфера обслуговування

Планування і розробка технологічних процесів

Придбання матеріалів і комплектуючих

Вивчення ринку

(попит і перспективи його розвитку)

Науково-дослідна робота і проектування

Утилізація

*Мал.1. “Петля якості”, або етапи, на яких забезпечується якість*

* 1. **Фактори, що обумовлюють якість продукції**

На якість продукції впливає значна кількість факторів, які діють як самостійно, так і в взаємозв’язку між собою, як на окремих етапах життєвого циклу продукції, так і на кількох. Всі фактори можна об’єднати в 4 групи: технічні, організаційні, економічні і суб’єктивні.

*До технічних факторів* належать: конструкція, схема послідовного зв’язку елементів, система резервування, схемні вирішення, технологія виготовлення, засоби технічного обслуговування і ремонту, технічний рівень бази проектування, виготовлення, експлуатації та інші.

*До організаційних факторів* належать: розподіл праці і спеціалізація, форми організації виробничих процесів, ритмічність виробництва, форми і методи контролю, порядок пред’явлення і здачі продукції, форми і способи транспортування, зберігання, експлуатації (споживання), технічного обслуговування, ремонту та інші.

Організаційним факторам, на жаль, ще не проділяється стільки уваги, скільки технічним, тому дуже часто добре спроектовані і виготовленні вироби в результаті поганої організації виробництва, транспортування, експлуатації і ремонту достроково втрачають свою високу якість.

*До економічних факторів* належать: ціна, собівартість, форми і рівень зарплати, рівень затрат на технічне обслуговування і ремонт, ступінь підвищення продуктивності суспільної праці та інше.

Економічні фактори особливо важливі при переході до ринкової економіки. Їм одночасно властиві контрольно-аналітичні і стимулюючі властивості. До перших відносять такі, що дозволяють виміряти: затрати праці, засобів, матеріалів на досягнення і забезпечення певного рівня якості виробів. Дія стимулюючих факторів приводить як до підвищення рівня якості, так і до його зниження. Найбільш стимулюючим фактором є ціна і зарплата. Правильно організоване ціноутворення стимулює підвищення якості. При цьому ціна повинна покривати всі витрати підприємства на заходи по підвищенню якості і забезпечувати необхідний рівень рентабельності. В той же час вироби з більш високою ціною повинні бути високої якості.

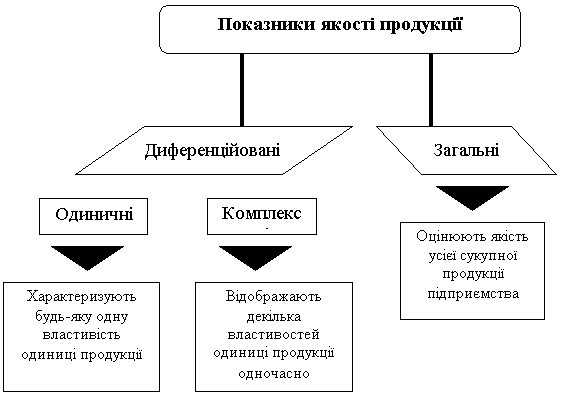
В забезпеченні якості значну роль відіграє людина з її професійною підготовкою, фізіологічними і емоціональними особливостями, тобто мова йде про *суб’єктивні фактори*, які по-різному впливають на розглянуті вище фактори. Від професійної підготовки людей, які зайняті проектуванням, виготовленням і експлуатацією виробів, залежить рівень використання технічних факторів. Але якщо в процесі функціонування технічних факторів роль суб’єктивних слабшає, тому що на цій стадії процес проходить з використанням сучасної техніки і технології, яка максимально звільняє технологічний процес від участі людини, то в організаційних факторах суб’єктивний елемент відіграє вже значну роль, особливо коли мова заходить про способи і форми експлуатації і формування виробів.

Наскільки важливі суб’єктивні фактори, свідчить поширена серед виробників думка про економічну вигідність підвищення якості. Якість розглядається при цьому як соціально бажана мета, але її вплив на підвищення рентабельності вважається мінімальним. Пояснюється це недостатньою обізнаністю виробників, які допускаються таких помилок.

* 1. **Показники і методи оцінки**

Поряд з якістю існує поняття технічного рівня певних видів продукції. *Технічний рівень* виробів за змістом вужче їх якості, оскільки охоплює сукупність лише техніко-експлуатаційних характеристик. Його показники встановлюються при проектуванні (розробці) переважно нових знарядь праці (машин, устаткування, при­ла­дів, транспортних засобів тощо) і знаходять відображення у спеціальних картах технічного рівня, які використовують при вивченні ринку і визначенні попиту на нові товари, складанні бізнес-планів, рекламних матеріалів тощо.

Об’єктивна необхідність забезпечення належної якості у процесі проектування, виготовлення і використання нових виробів ініціює застосування у виробничо-господарський діяльності підприємств певної системи показників, що дозволяє визначити і контролювати рівень якості усіх видів продукції (*мал.2*).



*Мал.2. Система і зміст показників якості продукції.*

*Рівень якості* – це кількісна характеристики міри придатності того або іншого виду продукції для задоволення конкретного попиту на неї у порівнянні з відповідними базовими показниками за фіксованих умов споживання. Оцінка якості продукції передбачає визначення абсолютного, відносного, перспективного і оптимального її рівня.

*Абсолютний рівень якості* того чи іншого вибору знаходять шляхом обчислення вибраних для його обчислення показників без їх порівняння з відповідними показниками аналогічних виробів. Визначення абсолютного рівня якості є недостатнім, оскільки самі по собі абсолютні значення вимірників якості не відображають ступінь його відповідності сучасним вимогам. Тому поряд з цим визначають *відносний рівень якості* окремих видів вироблюваної (проектованої) продукції, порівнюючи її показники з абсолютними показниками якості кращих аналогічних вітчизняних та зарубіжних зразків виробів.

Проте рівень якості продукції під впливом науково-технічного прогресу і вимог споживачів повинен мати тенденцію до підвищення. У зв’язку з цим виникає необхідність оцінки якості виробів, виходячи з її *перспективного рівня*, що враховує приоритетні напрямки і темпи розвитку науки і техніки. По нових видах продукції і перш за все знарядь праці доцільно визначити також *оптимальний рівень якості,* тобто такий рівень, за якого загальна величина суспільних витрат на виробництво і використання (експлуатацію) продукції у певних умовах її споживання була б мінімальною.

Залежно від призначення певні види продукції мають свої специфічні показники якості. Поряд з цим використовуються показники для оцінки багатьох видів виробів, а також вимірники відносного рівня якості всієї вироблюваної підприємством продукції. З урахуванням таких обставин усі показники якості виробів поділяються на дві групи: перша – диференційовані (поодинокі) показники, з яких відокремлюється найбільш розгалуджена низка одиничних показників якості (*табл.1*); друга – загальні показники якості всього обсягу вироблюваної підприємством продукції.

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. Поряд із специфічними показниками, властивими лише певному виду виробів, якість (технічний рівень) знарядь праці характеризується також рядом загальних показників. До них в першу чергу відносять надійність, довговічність, ремонтопридатність, продуктивність патентну чистоту тощо.

У практиці господарювання важливо знати не лише якість окремих виробів, але й загальний рівень якості усієї сукупності виготовлюваної підприємством продукції. З цією метою застосовують певну систему загальних показників. Основними з них є:

* частка принципово нових (прогресивних) виробів у загальному їх обсязі;
* коефіцієнт оновлення асортименту продукції;
* частка виготовлюваної продукції, на яку одержані сертифікати;
* частка продукції для експорту у загальному її обсязі на підприємстві;
* частка виробничого браку (бракованих виробів);
* відносний обсяг сезонних товарів, реалізованих за зниженими цінами.

Для визначення рівня якості виготовлюваних або освоюваних виробництвом нових виробів застосовують ряд методів: об’єктивний органолептичний методи використовують для визначення абсолютного рівня якості, а диференційований і комплексний – відносного рівня якості окремих видів продукції.

**1.3. Ефективність і шляхи підвищення**

Певна кількість продукції кращої якості (вищого технічного рівня) здатна повніше задовольнити суспільні потреби, ніж та ж або навіть більша кількість гіршого ґатунку. Це означає, що підвищення якості (технічного рівня) продукції у кінцевому підсумку еквівалентне збільшенню її виробництва з меншими загальними витратами суспільної праці. Йдеться про багатоспрямований вплив підвищення якості продукції не лише на виробництво, його ефективність, але й на імідж підприємства в цілому (*мал.3*).

Поліпшення якості продукції є специфічною формою прояву закону економії робочого часу. Практика господарювання свідчить; що загальна сума витрат на виготовлення і використання продукції більш високого ґатунку, навіть якщо досягнення останнього зв’язане з додатковими витратами у виробництві, істотно скорочується.

Підвищення якості (технічного рівня) насамперед знарядь праці справляє не абиякий вплив на прискорення темпів певних напрямків науково-технічного прогресу.

Зокрема підвищення надійності машин, устаткування, приладів та інших технічних пристроїв забезпечує розширення масштабів розвитку комплексної механізації та автоматизації виробничих процесів, гнучких автоматизованих виробництв, роботехнічних комплексів тощо.

Не потребує особливих доказів безпосередній вплив більш надійної техніки та якісних конструкційних матеріалів на ефективне використання основних і оборотних фондів підприємств, обсяг витрачання інвестиційних ресурсів.

Зрештою високоякісна продукція повніше і дешевше задовольняє різноманітний попит населення на споживчі товари. Лише постійний і зростаючий випуск конкурентноспроможної продукції (за технічним рівнем, дизайном, продажною ціною, експлуатаційними витратами) є необхідною умовою виходу того чи іншого підприємства на світовий ринок, формування сталого іміджу продуцента як економічно надійного партнера на ньому, розвиток зовнішньо економічної діяльності, забезпечення стабільного прибутку і фінансового становища.

Неухильне зростання ефективності виробництва на кожному підприємстві за рахунок якісних чинників передбачає чітке визначення і комплексне використання усіх можливих шляхів поліпшення якості виробів. Останні за своїм змістом та цілеспрямованістю можна об’єднати у три взаємопов’язані групи: технічні, організаційні і соціально-економічні.

*Більш висока якість обходиться дорожче.* Це найпоширеніша думка щодо якості. Але новий погляд на механізми створення якості і процеси виробництва показав, що висока якість не завжди коштує дорожче. Важливо зрозуміти, як створюється якість виробу при сучасному масовому виробництві. На основі потреб ринку якість спочатку визначається на папері у вигляді проекту. Потім все це втілюється в реальний вибір за допомогою відповідних виробничих процесів. Вкладання більших коштів в наукові дослідження і дослідні розробки може дати в результаті помітне підвищення якості виробу. Це широко продемонстровано в Японії і на Заході на всьому діапазоні промислових товарів масового виробництва: комп’ютери побутова електроніка і побутові прилади. За останні десятиліття якість цих виробів помітно поліпшилась, а вартість впала.

*Акцент на якість веде до зменшення продуктивності.* Думка, що якість може бути отримана тільки за рахунок кількості – широко розповсюджена серед керівників виробництва помилка. Ця точка зору є останньою з того періоду, коли управління якістю полягало у фізичному огляді кінцевого виробу. У цій ситуації більш жорсткі вимоги контролю призводили до відбраковки більшої кількості готової продукції. Але з того часу контроль якості став більш скрупульозним. В сучасній структурі управління якістю акцент змінився на попередження недоліків на стадіях розроблення і виготовлення. Тому дефектні вироби, перш за все, не виробляються. Зусилля, потрачені на те, щоб поліпшити якість і зберегти кількість, сприяли тому, що поліпшення якості призводить як правило, до більш високої продуктивності.

*На якість впливає структура праці робочої сили.* Виробники звертають вину за низьку якість своїх виробів на відсутність розуміння якості і низьку культуру праці своїх працівників. Більш глибокий аналіз цього питання показує, що працівники можуть нести відповідальність тільки в тому випадку, якщо керівництво забезпечило:

* всебічне навчання операторів обладнання;
* працівників детальними інструкціями щодо роботи;
* засобами для перевірки або оцінювання результатів дій цих робітників;
* засобами для регулювання обладнання або процесу у випадку, якщо результат являється незадовільним.

Правдива оцінка виробників скоріше всього покаже, що їх керівництво нездатне забезпечити ці дуже важливі вихідні умови на більшості робочих місць. І замість того, щоб шукати винних працівників, компаніям необхідно вивчити слабкі місця своїх систем управління.

*Сувора перевірка якості.* Контроль був першим офіційним механізмом управління якістю на початку цього століття, і більшість виробників досі впевнені, що якість може бути поліпшена за допомогою суворого контролю. Слід відмітити, що перевірка може привести тільки до відокремлення якісних виробів від неякісних. Сама по собі вона не може поліпшити якість виготовленої продукції. Більш того, тоді як останні дослідження показали, що від 60 до 70% всіх дефектів, виявлених на виробництві, прямо або посередньо відносяться до помилок, допущенних на таких ділянках, як проектування, технологічна підготовка виробництва і закупівля матеріалів, майже всі перевірки і дії з управління якістю все-таки спрямовані на виробничу ділянку. Щоб бути ефективним, цей процес повинен охоплювати операції всіх відділів, включаючи ті, які займаються маркетингом, проектно-конструкторськими розробками, технологією, виробництвом, пакуванням, диспетчеризацією і транспортуванням.

Фактично, управління якістю повинно охоплювати діапазон від постачальників вихідного матеріалу до замовників. Важливо зрозуміти вимоги споживачів і мати точний зворотний зв’язок, який дає інформацію про їхнє сприйняття виробів, які вони отримують.

З метою підвищення якості і конкурентоспроможності продукції, підтримки вітчизняних товаровиробників, захисту прав споживачів і сприяння інтеграції України у світову економіку Указом Президента України від 02.09.97 р. за № 942/97 було створено (як консультативно-дорадчий орган) Національну раду з питань якості при Президентові України, затверджено її склад у кількості 15 чол., та Положення про Національну раду.

**2. Методи забезпечення якості**

Сучасні умови господарювання вимагають від кожного підприємства запровадження і дотримання належного (дійового) комплексного механізму управління якістю продукції. Визначальними елементами цього специфічного менеджменту, що справляють найбільш істотний вплив на процес постійного забезпечення виробництва і постачання на ринок конкурентноспроможної продукції, є: стандартизація і сертифікація виробів; внутрішніх систем якості; державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил і відповідальність за їх порушення; внутрішньовиробничий технічний контроль якості.

**2.1. Стандартизація продукції**

Жодне суспільство не може існувати без технічного законодавства та технічних документів, які регламентують правила, процеси, методи виготовлення та контролю продукції, а також гарантують безпеку життя, здоров’я і майна людей та навколишнього середовища. Стандартизація якраз і є тією діяльністю, яка виконує ці функції.

Стандартизація не є вольовим актом, який нав’язується технічному прогресу ззовні, а випливає як неминучий наслідок відбору засобів, методів і матеріалів, що забезпечують високу якість продукції на даному етапі розвитку науки і техніки. З роками з’являються нові методи виробництва і матеріали., що призводить до заміни старих стандартів новими. В цьому безперервному процесі головна мета полягає в тому, щоб на якому завгодно етапі розвитку суспільства створювати якісні вироби при масовому їх виготовленні.

Таким чином, об’єктивні закони розвитку техніки і промисловості неминуче ведуть до стандартизації, яка є запорукою самої високої якості продукції, що може бути досягнута на даному історичному етапі. Завдяки стандартизації суспільство має можливість свідомо керувати своєю економічною і технічною політикою, домагаючись випуску виробів високої якості.

Результати стандартизації знаходять відображення у спеціально-технічній документації. Основними її видами є стандарти і технічні умови – документи, що містять обов’язкові для продуцентів норми якості виробу і засоби їх досягнення (набір показників якості, рівень кожного з них, методи і засоби вимірювання, випробування, маркеровки, упаковки, транспортування і зберігання продукції). Застосовувана на підприємствах нормативно-технічна документація охоплює певні категорії стандартів, які відрізняються ступенем жорсткості вимог до виробів і сукупністю об’єктів стандартизації (*мал.4*).

Практична реалізація можливостей національної системи стандартизації ускладнюється хибами законодавчої бази у цій сфері: закони сформульовані у дуже загальній формі у дуже загальній формі. Крім того, в Україні ще діють норми колишнього СРСР, які не відповідають міжнародним вимогам і заважають виконати умови приєднання України до ГАТТ/СОТ та реалізувати ст.51 та 56 ЕС. У такій ситуації український ринок наповнюється низькоякісною імпортною продукцією, які іноземні виробники не можуть реалізувати у своїх країнах через невідповідність міжнародним стандартам.

Міжнародні стандарти ISO серії 9000

# Нормативно-технічна документація

Державні стандарти України

Галузеві стандарти

Стандарти науково-технічних та інженерних товариств

Технічні умови

Стандарти підприємств

*Мал.4. сукупність нормативно-технічної документації для проектування і виготовлення продукції.*

У XXI сторіччі розраховувати на комерційний успіх може лише те виробництво, управління яким відбувається з обов’язковим урахуванням стандартів ISO 9000 та 14000 (якість довкілля), які можуть з часом трансформуватися в єдині стандарти.

**2.2. Сертифікація продукції**

Ідея сертифікації і загальне її розуміння відомі давно. З давніх пір клеймування продукції виробником було підтвердженням високої її якості. Запевнення продавця покупцю відносно якості продукції також було однією з найдавніших і простих форм того, що зараз ми називаємо сертифікацією.

В наш час сертифікація стала одним із важливих механізмів управління якістю, який дає можливість об’єктивно оцінити продукцію, надати споживачу підтвердження її безпеки, забезпечити контроль за відповідністю продукції вимогам екологічної чистоти, а також підвищити її конкурентноздатність.

За кордоном безпека продукції для людини і навколишнього середовища давно підтверджується сертифікацією і, хоч вартість її значна, виробник змушений одержувати сертифікат для того, щоб мати ринок збуту і уникнути втрат при продажу своєї продукції. А втрати ці значні: за даними торгово-промислової палати, вони досягають 25% від обсягу продажу. А в окремих випадках бувають і вищі.

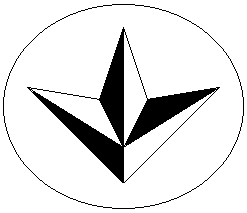
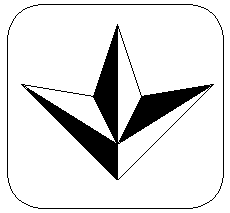
В Україні прийнято розрізняти обов’язкову і добровільну сертифікацію. *Обов’язкова сертифікація* здійснюється в межах державної системи управління господарюючими суб’єктами, охоплює у всіх випадках перевірку і випробування продукції з метою визнання її характеристик (показників) та подальший технічний нагляд за сертифікованими виробами. *Добровільна сертифікація* може проводитись на відповідність продукції вимогам, котрі не є обов’язковими, за ініціативою самих суб’єктів господарювання (тих або інших видів діяльності) на договірних засадах.

*Сертифікат* – це папірець, без якого в Україні не можна виробляти, продавати та імпортувати жоден товар. Теоретично такий папірець гарантує безпечність продукції та відповідність її досить жорстким нормам.

*Видача сертифікату відповідності*. При наявності протоколів з позитивними результатами випробувань, сертифікати на системи якості, або атестату виробництва, залежно від прийнятої схеми сертифікації, орган з сертифікації продукції оформлює сертифікат відповідності, реєструє його в Реєстрі Системи та видає заявнику, який після цього має право маркувати продукцію, тару, упаковку, супровідну документацію та рекламні матеріали знаком відповідності.

Згідно ДСТУ 2296-93 встановлено такі зображення знаку відповідності:

* для продукції, яка відповідає обов’язковим вимогам нормативних документів та вимогам, що передбаченні чинними законодавчими актами України, за якими встановлено обов’язкову сертифікацію, - *мал.5*.;
* для продукції, яка відповідає усім вимогам нормативних документів, що поширюються на дану продукцію, - *мал.6*.

*Мал.5. Мал.6.*

Знак відповідності, зображений на мал.6, застосовується також для позначення продукції, яка не підлягає обов’язковій сертифікації, проте сертифікована з ініціативи виробника (виконавця), продавця (постачальника) чи споживача продукції (добровільна сертифікація).

Строк дії сертифікату на продукцію, яка випускається підприємством серійно протягом строку, що встановлений ліцензійною угодою, визначає орган з сертифікації з урахуванням строку дії нормативних документі на продукцію, строку, на який сертифікована система якості або атестоване виробництво.

Строк, що встановлений в ліцензії, не продовжується. Порядок надання нової ліцензії замість тої, що втратила силу, визначає орган з сертифікації продукції в кожному конкретному випадку.

В разі внесення змін до конструкції (складу) продукції або технології її виготовлення, що можуть вплинути на показники, які підтвердженні під час сертифікації, заявник зобов’язаний попередньо сповісти про це в орган, який надав ліцензію. Орган з сертифікації продукції приймає рішення про необхідність проведення нових випробувань або оцінки стану виробництва продукції.

У випадку, якщо норми, встановленні стандартом на показник, підтверджений під час сертифікації, змінені на більш жорсткі, то питання про припинення дії кожної наданої ліцензії вирішує орган з сертифікації продукції за погодженням з Держстандартом України.

*Вибір механізмів сертифікації.*

На практиці дуже часто виникає питання, який з механізмів сертифікації кращий – продукції чи систем якості? Зарубіжний досвід показує, що кожний з них доцільний на своєму місці. Є певні галузі, де висока технологія розвивається такими прискореними темпами, що нелегко розробити вичерпний стандарт на продукцію, який можна було б використовувати в схемі сертифікації продукції, тому в цьому випадку зростає роль сертифікації системи якості.

З іншої сторони, оскільки купують продукцію, а не систему якості, то її сертифікація не відіграє важливої ролі в тих галузях, де можуть бути розроблені стандарти на продукцію, які звичайно відповідають багатьом інтересам незалежно від того, на що вони поширюються. Особливо це стосується масового виробництва.

У багатьох випадках перевага може бути віддана механізму сертифікації системи якості, після чого може бути введений в дію механізм сертифікації продукції.

Це зв’язане з тим, що система якості оцінюється в обох випадках, і додаткові вимоги, які накладає механізм сертифікації системи якості, будуть встановлюватись і впроваджуватись таким же чином, як і вимоги придатних специфічних стандартів на продукцію, як цього вимагає процедура її сертифікації. Порівняння основних етапів сертифікації систем якості і продукції подані в *табл.2*.

|  |  |
| --- | --- |
| Етапи сертифікації системи якості | Етапи сертифікації продукції |
| Оцінювання системи якості постачальника за визна­ченим стандартом щодо забезпечення якості. Визначаються тільки можливості щодо визначення про­дук­ції. | Оцінювання системи виробництва поста­чаль­­ника, яка визначена стандартом на про­дукцію, що викорис­товують у схемі сертифі­кації, спільно з оцінюванням систе­ми якості поста­чальника, що визначена придат­ним стан­дар­том забезпечення якості. |
| Реєстрація системи якості постачальника в Реєстрі постачальників. Видається сертифікат, який під­тверджує­ виконання певного стандар­ту забезпечення якості (для відповідної про­дук­ції).  *Примітка.* Продукція сама по собі не випро­бовується третьою стороною, коли вико­ристовують цей меха­нізм сертифікації. | Випробування і дослідження за специфіч­ним стандартом на продукцію, а також для гаран­тування її відповідності до певного стан­дарту забезпечення якос­ті. |
| Позначення реєстрації системи у вигляді лого­типу відповідності, але який не може бути поставлений на продукції.  Отримання сертифікату на систему якості. | Позначення відповідності продукції за допо­могою сертифікату або знаку відповід­ності, який ставлять на продукцію або упаков­ку. |
| Нагляд за системою якості для гаранту­ван­ня її без­пе­рер­вної відповідності до стандарту забезпечення якос­ті, який застосовують при цьому. | Нагляд за продукцією чи системою якості для гаран­ту­вання безперервної відповідності обох. |

*Табл.2. Порівняння основних етапів сертифікації систем якості і продукції.*

Переваги одного механізму над іншим, а також їх недоліки можливо оцінити тільки щодо соціально-економічних і технологічних ситуацій, які існують для постачальників у жодній країні, і щодо кінцевої мети постачальника. Але варто відзначити, що в більшості промислово розвинутих країн перевага надається сертифікації систем якості.

**2.3. Державний нагляд за якістю**

Національним органом, що проводить і координує роботу по забезпеченню її функціонування, є *Державний комітет України по стандартизації, метрології та сертифікації (Держстандарт України).*

До органів державної служби стандартизації і сертифікації в Україні відносяться:

* Державний комітет України з стандартизації, метрології та сертифікації (Держстандарт України);
* Український науково-дослідний інститут стандартизації, сертифікації та інформатики (УкрНДІССІ);
* Державний науково-дослідний інститут ”Система” (ДНДІ ”Система”);
* Український державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації (УкрЦСМ);
* Український навчально-науковий центр із стандартизації, метрології та якості продукції;
* Технічні комітети зі стандартизації (ТК);
* Територіальні центри стандартизації, метрології та сертифікації.

*Держстандарт України* був створений Постановою Кабінету Міністрів України №293 від 23.09.1991 р. на базі Українського республіканського управління Держстандарту СРСР. Він є національним органом зі стандартизації, створює державну систему стандартизації в країні і керує всіма роботами з стандартизації, методології та сертифікації.

На УкрНДІССІ покладена розробка науково-технічних і економічних основ стандартизації, перспективних планів комплексної стандартизації сировини, матеріалів, півфабрикатів і готових виробів, стандартів на єдині методи продукції. Він виконує експертизу стандартів перед їх затвердженням, проводить порівняльний аналіз рівня стандартизації в Україні і зарубіжних країнах, надає інформацію з стандартизації всім зацікавленим організаціям.

На ДНДІ “Система” покладена розробка основоположних стандартів.

На УкрЦСМ покладено здійснення всієї централізованої інформації організацій і підприємств про чинні стандарти, технічні умови і іншу нормативну документацію, а також забезпечення їх цією документацією. Центр здійснює реєстрацію стандартів та іншої нормативної документації з стандартизації державного і галузевого значення, підготовку кадрів, підвищення їх кваліфікації та видання нормативних документів зі стандартизації.

На Український навчально науковий центр зі стандартизації, метрології та якості продукції покладена підготовку кадрів і підвищення їх кваліфікації.

*Технічні комітети* з стандартизації створюються за рішенням Держстандарту України для організації та забезпечення розроблення, розгляду, експертизи, погодження і підготовки до затвердження державних стандартів України, інших нормативних документів зі стандартизації, а також проведення робіт з регіональної і міжнародної стандартизації.

До роботи в технічних комітетах залучаються на добровільних засадах уповноваженні представники заінтересованих підприємств, установ та організацій замовників (споживачів), розробників, виробників продукції, органів і організацій з стандартизації, метрології, сертифікації, товариств (спілок) споживачів, науково-технічних та інженерних товариств, інших громадських організацій, провідні вчені та фахівці. На сьогодні в Україні 120 технічних комітетів.

На територіальні центри покладено контроль за впровадженням і додержанням стандартів і технічних умов.

В структурі Держстандарту України налічується 35 територіальних центрів – 26 обласних і 9 міських.

Господарюючі суб’єкти за порушення вимог стандартів (норм, правил) несуть матеріальну відповідність у вигляді сплати відчутних штрафів.

**2.4. Внутрішньовиробничий технічний контроль**

Серед існуючих і повсюдно застосовуваних методів забезпечення виробництва продукції чільне місце посідає внутрішньовиробничий технічний контроль якості. На підприємствах функції безпосереднього контролю якості складових частин і в цілому готових для споживання виробів виконують *відділи технічного контролю (ВТК).* Головне завдання технічного контролю – постійно забезпечувати необхідний контроль якості, зафіксований в нормативних документах, шляхом безпосередньої перевірки кожного виробу і цілеспрямованого впливу на умови і чинники, що формують його. Успішне розв’язання цього завдання може бути здійснене за правильного вибору об’єктів і методів контролю якості. Об’єктами контролю мають бути усі компоненти усі компоненти виробничої системи та її взаємозв’язаних елементів, тобто вхід (ресурси), сам виробничий процес, вихід (продукція).

Необхідність контролю ресурсів (матеріалів, енергії, знарядь праці, інформації, персоналу) на вході системи обумовлено тим, що їх якість у значній мірі визначає конкурентоспроможність готового продукту праці.

Використання у виробничому процесі бодай частини ресурсів неналежної якості може призвести до непродуктивних витрат доброякісних ресурсів.

Якість продукції визначальною мірою формується упродовж виробничого процесу. Це викликає необхідність ретельного контролю перебігу технології її виготовлення. Об’єктами контролю тут слугують повне дотримання виробничо-трудової дисципліни, технологічних режимів обробки і складання виробів. При цьому контрольні операції здійснюються стосовно не лише якості, але й кількості, оскільки порушення технологічної, виробничої і трудової дисципліни може спричинювати псування сировини, матеріалів, окремих деталей і навіть готових виробів, а поза як невиконання завдань виробничої програми підприємства. Контроль на виході виробничої системи (підприємства і його підрозділів) має за основну мету попереджувати передачу бракованої продукції споживачу або на наступні технологічні фази (стадії) на тому ж підприємстві з випливаючи ми з цього наслідками. Окрім того, такий контроль уможливлює визначення ступеню виконання виробничих завдань економічних результатів виробництва.

**3. Загальні відомості про розвиток і сучасний стан сертифікації в Україні**

Суттєвий вклад у вирішення питань сертифікації, а також захисту інтересів споживачів внесла ООН, яка розробила і затвердила Основний міжнародно-правовий документ “Звід загальних керівних принципів ООН щодо захисту інтересів споживачів”.

В розробці і впровадженні нормативних документів, сертифікації продукції та систем якості активну роль відіграють такі міжнародні організації, як ISO та IEC, з своїми технічними комітетами, Міжнародний Форум з акредитації лабораторій (ILAC), Всесвітній Форум ISO 9000, Міжнародна асоціація з атестації та підготовки експертів-аудиторів (IATCA), а серед європейських: Європейський комітет з стандартизації в електротехніці (CENELEC), Європейська організація якості (EOQ), Європейський фонд з управління якістю (EFQM), Європейська організація з випробувань та сертифікації систем якості (EQNET), Європейська академія сертифікаційної діяльності (EAC) та інші.

В Україні робота з сертифікації стала проводитись після виходу постанови Кабінету Міністрів №95 від 27.02.92 р. та Декрету Кабінету Міністрів, у відповідності з якими були розроблені перші нормативні документи УкрСЕПРО.

Доцільність економічних і торгових зв’язків між країнами СНД сприяла тому, що 13.02.93 р. між ними була підписана угода про проведення узгодженої політики в галузі стандартизації, метрології і сертифікації, згідно з якою особлива увага приділяється розробці і погодженню принципів та політики проведення робіт з сертифікації в державах СНД і взаємному визнанні результатів випробувань.

З точки зору гарантій безпеки для життя і здоров’я громадян, їх майна і довкілля існуючий режим зовнішньої торгівлі в Україні є надзвичайно ліберальним. Завезти в США, ЄС або Японію імпортну продукцію може лише та компанія, яка у відповідності до встановленої законодавством процедури бере на себе повну юридичну відповідальність за якість і безпечність цього товару.

Ця відповідальність страхується страховою компанією-резидентом. Митниця дозволить ввезти товар лише за умови наявності підтверджених уповноваженим державним органом гарантій безпеки і страхування. Ті хто побував у США або в одній із країн ЄС, знають, що на етикетці завезеного в ці країни імпортного товару (обов’язково виконаній на державній мові) міститься інформацію про країну і компанію виробника. Головне ж – вказується назва, повна адреса і телефон компанії-резидента, яка несе повну юридичну відповідальність за якість товару. Таким чином формується механізм реальної громадської відповідальності за продаж неякісного або небезпечного товару.

Недосконалістю Українського законодавства в 1996 р. спробував скористатися Світовий Банк, який на підтримку економічних програм Кабінету Міністрів України вимагав одностороннього відкриття ринку для імпортної продукції.

Результатом складних переговорів з представниками Світового Банку стало визнання з їхнього боку того, що Українська державна система сертифікації продукції повністю відповідає вимогам GATT/WTO, світовій практиці оцінки відповідності і не є дискримінацією стосовно імпортерів.

Протягом 1996 року Держстандарт проводив політику, спрямовану на підписання двосторонніх міжнародних угод про співробітництво у сферах стандартизації, методології та сертифікації, а також угод про взаємне визнання результатів робіт з оцінки відповідності. Протягом 1996 р. було укладено 18 таких угод і переговори проводились більш ніж з 30 країнами світу.

Якщо говорити про національне технічне регулювання, то проблема полягає в недостатній скоординованості дій окремих органів державної влади. Занепокоєння викликає надзвичайна зацікавленість різних міністерств, відомств, а іноді навіть комерційних структур типу Торгово-промислової палати у введенні різного роду “сертифікацій”. З’являються все нові і нові “сертифікати якості”, “сертифікату аналізу”, “гігієнічні сертифікати” тощо, тобто є велике бажання використовувати саме слово “сертифікат”, в той час як у міжнародній торгівлі так називається документ, виданий уповноваженим державним органом, який свідчить, що певна продукція досліджена незалежно від покупця і продавця третьою стороною і визнана відповідною всім встановленим законодавством країни вимогам до такого виду продукції. Такий сертифікат створює певний рівень довіри до якості і безпечності продукції, надає можливість його визнання з боку аналогічного уповноваженого органу в інших країнах, тобто надає можливість для усунення непотрібних перепон у торгівлі.

Але все одно система сертифікації, що склалася в Україні, здається, не влаштовує нікого. Підприємці перестають себе контролювати та зриваються на крик, як тільки бухгалтери показують їм рахунки на оплату “робіт” із сертифікації. Чиновники, на яких покладена висока місія “проводирів” державної політики у галузі “стандартизації, методології та сертифікації”, бідкаються, що їм бракує повноважень, коштів та персоналу для тотального охоплення всіх і вся. А тим часом “мавр робить свою справу”: легальні підприємці сплачують органам сертифікації десятки тисяч гривень, що значно підвищує кінцеву вартість продукції, а тіньові, контрабандисти та інші “редиски”, які заполонили низькоякісними, сфальсифікованими та небезпечними товарами Україну, взагалі не знають, що воно таке – той Держстандарт. Представники останнього перекваліфікувалися у казкарів та розповідають громадськості “страшилки” на зразок: “Якщо ви придбаєте “Мерседес”, ванну-джакузі чи імпортний телевізор”, що не пройшов обов’язкової сертифікації в Україні, пам’ятайте – ваше життя у небезпеці, адже “буржуйські” товари можуть вибухнути, загорітися або отруїти вас чадним газом”.

Наприклад велике підприємство “Євровікнабуд”, яке виготовляє з імпортних матеріалів металопластикрву “столярку” просертифікувало свою продукцію в липні 1998 р. і отримали сертифікат, то почули: “Ви – перші та єдині, хто пройшов процедуру випробувань продукції такого профілю”, хоча існувало 60-80 підприємств які виготовляли аналогічну продукцію.

І це ще не все, пройшовши необхідні процедури в органах сертифікації і за все заплативши, підприємства, кожен рік змушені платити знов, за повторну “щорічну сертифікацію”, при цьому раз на квартал на підприємство приходить представник органу сертифікації і все перевіряє, складає довідку, переконується, що підприємство не змінило технічні умови випуску продукції, що комплекція та ж сама тощо... А тим часом через рік підприємства знову повинні за декілька тисяч доларів проходити ту ж процедуру.

*Якою логікою можна пояснити щорічну повторну сертифікацію?*

Огляд виробництва “коштує” $4-9 тис., атестація – стільки ж, сертифікація системи якості - $6-20 тис. Коли такі суми сплачує SONY, BMW або Philips, це ще можна зрозуміти. Якщо ж такий рахунок виставляють вітчизняним підприємствам, особливо дрібним, вони автоматично опиняються перед загрозою фінансового краху або ж тікають у “тінь”. Додайте сюди й податкові платежі, збитки, пов’язані з поставниками, дорожнечею пально-мастильних матеріалів, і отримаєте ще одну мертву або напівлегальну фірму. Такий шлях означає “дорогу в нікуди”, фактичну смерть підприємства після першої ж сертифікації, коли папір, буде останнім документом, підшитим до “особової справи”....

І досі не зрозуміло, чому в Україні вважають добрим тоном, коли Держстандарт виступає верховним арбітром з питань не тільки безпеки, а й якості продукції. Тимчасом у всьому світі оцінка якості – сфера впливу громадських організацій захисту справ споживачів.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Групи показників | | Окремі показники груп |
| Перелік | Суттєва характеристика |
| Призначення | Характеризують корисну роботу (виконану функцію) | * Продуктивність * Потужність * Міцність * Вміст корисних речовин * Калорійність |
| Надійність, довговічності і безпеки | Відокремлюють ступінь забезпечення довго тривалості використання і безпечних умов праці та життєдіяльності людини | * Безвідмовність роботи * Можливий термін використання * Технічний ресурс * Термін безаварійної роботи * Граничний термін зберігання |
| Екологічні | Характеризують ступінь шкідливого впливу на здоров’я людини та оточуюче довкілля | * Токсичність виробів * Вміст шкідливих речовин * Обсяг шкідливих викидів у довкілля в одиницю часу |
| Економічні | Відображають ступінь економічної вигоди виробництва продуцентом і придбання споживачем | * Ціна одиниці виробу * Прибуток з одиниці виробу * Рівень експлуатаційних витрат часу і фінансових коштів |
| Ергономічні | Окреслюють відповідність техніко-експлуатаційних параметрів вибору антропометричним, фізіологічним та психологічним вимогам працівника (споживача) | * Ступінь легкості керування робочими органами * Можливість одночасного охоплення контрольованих експлуатаційних показників * Величина наявного шуму, вібрації тощо |
| Естетичні | Визначають естетичні властивості (дизайн) виробу | * Виразність і оригінальність форми * Кольорове оформлення * Ступінь естетичності тари (упаковки) |
| Патентно-правові | Відображають ступінь використання винаходів при проектуванні виробів | * Коефіцієнт патентного захисту * Коефіцієнт патентної частини |

*Табл.1. Одиничні показники якості продукції*

Зростання продуктивності суспільної праці

Темпи і ефективність науково-технічного прогресу

1

Впливає на

Структуру виробництва і функціональний розподіл потужностей

Краще використання основних фондів

Підвищення якості продукції

Економію сировини, матеріалів, палива, енергії

2 Забезпечує

Зростання ефективності інвестицій

Повнішому задоволенню різноманітного попиту споживачів

Виходу підприємства на світовий ринок, збільшенню експорту

3 Сприяє

Формуванню іміджу підприємства як економічно надійного партнера ринку

*Мал.3. Багатоспрямований вплив підвищення якості продукції на виробництво*

*та імідж підприємства.*

**Висновок:**

Світовим досвідом економічного розвитку країн доведено, що головна його рушійна сила – ринок, вільна конкуренція. У ринкових господарствах вільна конкуренція веде до пріоритету якості продукції, тому що насиченість розвинутого ринку примушує виробників пропонувати товари високої якості. Зниження цін за умов стабільності функціонування ринку практикується не дуже часто, і конкурують на ньому приблизно однакові за якістю (конкурентноспроможні) товари.

Якість товарів та послуг – це складний соціально-економічний феномен, в якому фокусується перехрещення інтересів споживача та виробника. На успіх на ринкові, тобто на успіх у споживача можуть розраховувати тільки ті виробники, які спроможні оперативно задовольняти різні і досить нестабільні потреби споживачів. Виграш конкретному виробникові забезпечують переваги його системи управління якістю. Через це в розвинутих регіонах світу протягом декількох десятків років економічну конкуренцію поступово заступала конкуренція стратегій розвитку виробництва та конкуренція систем забезпечення якості продукції та послуг. Тривалість цього процесу свідчить про те, що від усвідомлення проблеми до фактичного розв’язання її довелося пройти не легкий шлях. Його наслідком є той факт, що системи забезпечення якості продукції в наш час сприймаються підприємствами, що конкурують, як активна складова їхнього виробничого потенціалу. Дійсно, якщо ці системи функціонують ефективно, то вони забезпечують скорочення виробничих витрат за рахунок їх зниження за такими позиціями, як відходи виробництва, усування браку, гарантійний ремонт виробів, доробка технічної документації, створення страхових запасів, відмови клієнту. А витрати ці надто великі в усіх країнах.

Головна перевага ефективної системи забезпечення якості полягає в тому, що вона гарантує портфель замовлення виробникові, тобто його виживання в умовах ринкових відносин та конкурентної боротьби. Неабияке значення для виживання має також зниження обсягу та питомої ваги прихованого виробництва, пов’язаного з переробкою продукції, та лагодження браку, тобто підвищення загальної ефективності діяльності підприємства. Ось чому центр ваги конкурентної боротьби за ринок збуту явно переміщується у бік якості продукції та послуг, особливо – засобів виробництва. У розвитку суспільного виробництва промислово розвинутих країн поряд із законом підвищення продуктивності праці діє тенденція випередження у підвищенні якості засобів виробництва. Стійкість цієї тенденції пов’язана з існуванням прямої залежності між прибутком на інвестиційний капітал та якістю продукції: високоякісна продукція дає приблизно на 40% більше прибутку, ніж продукція низької якості.

Тобто виробництво високоякісної продукції дає потрійний зиск: зниження виробничих витрат, підвищення чистого доходу, розширення вітчизняних ринків збуту та вихід на міжнародний ринок.

Тому доки підприємці не зрозуміють справжньої необхідності у забезпеченні якості своєї продукції вони будуть продовжувати втрачати свої можливі доходи.

І доки Держстандарт України не візьме під контроль ціну на стандартизацію та сертифікацію продукції, тобто не зробить її доступною для кожного виробничого підприємства, то все більше буде виникати підприємств які хотіли б бути легальними, але за даними витратами на сертифікацію своєї продукції – змушені іти в “тінь”.

**Список використаної літератури**

1. Щедріна Т. “Оптимальні механізми стандартизації і сертифікації продукції в умовах ринкової економіки” Журн. Розбудова держави – 1997 – w10 с.35-41
2. Онищенко Н. “Сертифікація по-українськи: платять усі” Газ. Галицькі контракти – 1998 – листоп (л44) с.30-32
3. Кайфман Ю.І. “Управління якістю і забезпечення якості” Довідник. - К.-1995
4. Белик Ю.А. “Краткий економический словарь” – М.: Политиздат, 1987
5. Покропивний С.Ф. “Економіка підприємства” Т2. – К. – 1995
6. Шаповал М.І. “Основи стандартизації, управління якістю і стандартизації” – К. – 2000
7. Фейгенбаум А. “Контроль качества продукции” - М. – 1986
8. Леонов И.Г. Аристов О.В. “Управление качеством продукции” – М. – 1990
9. Держстандарт України “Державна система стандартизації” – К. – 1994