

увагу, на наш погляд, необхідно звернути на цінові параметри, основним з яких є ціна споживання, тобто обсяг і структура повних витрат споживача на придбання та експлуатацію товару протягом усього строку його служби.

При розв'язанні цих питань може стати у пригоді закордонний досвід визначення «вартості володіння річчю за вказаний проміжок часу». Ця категорія є невід'ємною частиною системи «продавець — покупець — незалежні експертні організації». Саме останнім слід довірити роль розробника і джерела неупередженої інформації про вартість ефективного використання того чи іншого товару. Наявність незалежних експертних організацій та ефективне функціонування їх сприятиме переходу на якісно новий рівень взаємовідносин між виробником і споживачем, а отже, дасть змогу значно поліпшити конкурентне становище перших.

В. І. Мотяжев, канд. техн. наук, доц.,

А. В. Мотяжев,

Київський національний економічний університет

ОСОБЛИВОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК СКЛАДОВОЇ УПРАВЛІННЯ МАСОВИМ ВИРОБНИЦТВОМ

Якість виготовлення продукції і якість праці безпосередніх виконавців на промисловому підприємстві визначається сукупністю властивостей процесів виготовлення продукції і трудової діяльності працівників на виробництві. Сполучною ланкою процесів виготовлення продукції та трудової діяльності працівників є технологічний процес. Від правильної, науково обгрунтованої організації технологічного процесу виготовлення продукції залежить як кількісна, так і якісна складова результатів діяльності підприємства.

Виробництво — система динамічна, тобто така, якій притаманні безперервні зміни, обумовлені як свідомою цілеспрямованою діяльністю людей у процесі виробництва, так і збурювальними впливами, що виникають випадково. Перша складова визначається створенням взаємопов'язаної чіткої взаємодії виробничих дільниць, цехів, відділів, служб і колективу підприємства в цілому, спрямованої на задоволення ринкових потреб. Друга складова обумовлена можливим порушенням встановленого порядку і ритму виробництва внаслідок виникнення причин, які призводять до розладу нормального перебігу виробництва. Тому

виникає потреба в управлінні виробництвом, тобто не тільки виявлення та усунення причин розладу сталого процесу, а й прийняття організаційно-технічних і техніко-економічних заходів, що виключають у подальшому появу причин, які порушують встановлений ритм виробництва.

У масовому виробництві необхідна більша сталість і стабільність технологічного процесу, ніж у виробництві дрібносерійного типу. Відмітною особливістю організації технологічного процесу в масовому виробництві є високий ступінь автоматизації і механізації технологічних операцій як всередині окремих функціональних ділень виробництва, так і при переміщенні продукції з однієї ділянки на іншу. Отже, з поняттям управління асоціюється динаміка процесу виробництва, що особливо характерно для масового конвеєрного виготовлення продукції, де сам технологічний процес є динамічним, а це накладає специфічні особливості на управління виробництвом взагалі та якістю продукції зокрема.

Нормальний хід технологічного процесу при масовому виробництві, який передбачає забезпечення випуску заданої кількості продукції при суворому додержанні встановленого ритму конвеєра, може бути реалізований тільки за умови високоякісного її виготовлення на кожній технологічній операції. Тому процес управління кількістю та якістю має розглядатися як єдине ціле. Інформація про кількість та якість виробленої продукції має трансформуватися від одного рівня управління (більш низького) до іншого (вищого), залишаючи лише той обсяг інформації, який необхідний для вироблення управляючих дій з метою підтримування нормального перебігу технологічного процесу на виробничій ділянці, в цеху і на підприємстві в цілому.

У цьому зв'язку заслуговує на увагу кібернетичний підхід до питання організації управління якістю продукції на промисловому підприємстві як до динамічної системи. Отож, інформаційне забезпечення процесів управління якістю виготовлення продукції та якістю праці працівників має першочергове значення при роботі організаційної структури системи управління якістю. Втрата інформації про якість рівноцінна її знищенню, що веде до зростання неупорядкованості та розладу нормального перебігу технологічного процесу. Тому під інформаційним забезпеченням у системі управління якістю слід розуміти сукупність інформаційних та організаційно-структурних процесів, які спрямовані на збереження інформації про якість при зменшенні ступеня неупорядкованості (ентропії) технологічного процесу (об'єкта управ-

ління). Основу інформаційного забезпечення системи управління якістю складають:

- розроблення та організація структурної схеми інформаційних потоків про якість виготовлення продукції і якість праці співробітників з урахуванням особливостей діяльності та взаємозв'язку структурних підрозділів;

- розроблення та класифікація складу й обсягу документів про якість і надійність продукції, якість праці виконавців за конкретними показниками якості на всіх рівнях управління;

- визначення порядку формування первинної і виробничої інформації про кількість виробленої продукції і стан її якості, встановлення періодичності збирання, обробки та аналізу інформації з використанням статистико-ймовірних методів з метою вироблення необхідних управлінських дій;

- здійснення службою управління якістю підприємства систематичного і ефективного контролю за своєчасним отриманням інформації на всіх рівнях управління.

Необхідною і достатньою умовою для здійснення процесу управління якістю продукції, що виготовляється, і якістю праці співробітників як в автоматизованих, так і в ручних кібернетичних системах управління якістю є наявність всіх стандартизованих елементів типової схеми систем управління із зворотним зв'язком, а саме: об'єкта управління, інформації, управлінського органу, управлінських впливів, програми, перешкод. Розглядаючи процес управління якістю як складову і невід'ємну частину управління виробництвом, потрібно передбачувати в АСУВ локальні автоматизовані підсистеми з прямими і зворотними інформаційними каналами якості (АСУЯ), які використовують науково обґрунтовані методи управління із застосуванням автоматизованих засобів для збирання, передавання та обробки інформації про кількісні характеристики якості з метою забезпечення оптимального рівня якості продукції при найбільш ефективному функціонуванні виробництва. В сучасних умовах управління кількістю та якістю продукції має зливатися в один нерозривний процес, який припускає використання єдиного технічного, інформаційного та організаційного забезпечення.