

**Корнілова В. К.**

## **МОДЕЛІ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Моделювання в управлінні якістю має свої особливості. Це пояснюється специфікою моделей в даній сфері діяльності, які можна розглядати як організаційні моделі спеціального призначення, що використовуються для досягнення цілей організації і її безперервного вдосконалення. Це робочі гіпотези, які слід використовувати до тих пір, поки вони допомагають опису складної реальності, є придатними для практики. Вони повинні вчити бачити все в більш широкому плані і допомагати вибирати напрямок розвитку. Після цього повинні використовуватися всі підходи, методи і засоби для досягнення поставлених цілей. Існують моделі, націлені на визначення рівня якості організації, які слід вважати стандартними (міжнародні стандарти ІСО серії 9000), а також моделі управління на основі якості / ділової досконалості (у тому числі моделі премій за якістю).

Серед моделей управління на основі якості своє місце займають загальні моделі, в яких відбилися концепції, створені визнаними авторитетами в управлінні якістю. Ці моделі характеризують певні етапи розвитку системного підходу до управління якістю. Розглянемо деякі відомі загальні моделі, кожна з яких має свої особливості.

Модель Фейгенбаума. Основу концепції моделі А. Фейгенбаума складають два положення: споживач повинен отримувати тільки якісну продукцію; основні зусилля слід спрямовувати на контроль якості. Він запропонував модель Загального контролю якості (TQC) і ввів поняття вартості якості. Поряд з позитивними моментами реалізація цієї концепції призвела до різкого зростання витрат на здійснення контролю якості. Практичну реалізацію в повному обсязі ця система отримала в Японії.

Модель Еттінгера-Сіттіга являє собою модель концепції, що враховує необхідність керувати функціональною якістю і вплив попиту на якість продукції.

Модель Джурана являє собою спіраль, що відображає безперервне формування і поліпшення якості. Кожен виток висхідної спіралі означає процес підвищення якості. Ідеї, закладені в модель Джурана, знайшли відображення в міжнародних стандартах ІСО серії 9000.

«Петля якості» - фактично допрацьована модель Джурана з урахуванням вимог захисту навколишнього середовища. Це замкнуте коло якості, що включає 11 етапів життєвого циклу продукції. «Петля якості» не відображає процес підвищення якості.

У практичній діяльності існує ризик використання невірної моделі управління якістю з-за модних захоплень, вибору невірної моделі з точки зору конкретної ситуації і потреб організації. Наведені моделі стали основою для розробки системи управління якістю продукції в провідних країнах світу. Необхідно розуміти, що кращої моделі не існує. Є моделі, придатні для конкретних цілей. Їх не потрібно сприймати як догми: завтра їх можна буде замінити іншими. Кожна організація повинна сама визначати, що для неї є

головним при складанні моделі - наочної і відображає характер діяльності організації.

---

Робота виконана під керівництвом доц. кафедри менеджменту Басвої О. І.