

**Василь Мадзігон, доктор педагогічних наук, професор,
академік АПН України,
директор Інституту педагогіки АПН України**

ПРОМИСЛОВИЙ МАРКЕТИНГ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ ТА ВИДИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ

У статті досліджується необхідність вивчення студентами – майбутніми маркетологами, актуальної проблеми виробництва якості товарів та послуг. До якості ставляться особливі вимоги, вона забезпечує смаки і потреби, які ставить споживач до товарів та послуг. Якість впливає на ціну, собівартість та конкурентоспроможність товару на ринку.

Актуальність теми. Маркетингові знання з якості товарів та послуг у нинішніх умовах необхідні кожному випускнику ВНЗ, майбутнім працівникам галузей господарської діяльності, – економістам, інженерам-конструкторам, технологам, менеджерам, фінансистам, митним та біржовим працівникам, маркетологам у кожній людській діяльності на ринку праці [9, 15]. Це стосується й економіки. Економічний розвиток ставить дедалі нові вимоги до державних стандартів якості товарів та послуг і якості самого державного управління на основі використання маркетингу.

Набуті при вивченні матеріалу знання і вміння допоможуть випускникові школи, професійного навчального закладу чи ВНЗ зорієнтуватися в ринковому середовищі, вибрати той напрям професійної діяльності, який є найбільш перспективним у виборі майбутньої професії, певного напрямку діяльності [10].

Аналіз останніх публікацій. Слід зазначити, що випущено значну кількість навчально-методичної та довідкової літератури з маркетингової освіти, що стосується навчального процесу: Л.В. Балабанова [1], А.В. Войчак [2], М.В. Вачевський [3], С.С. Гаркавенко [5], М.М. Єрмошенко [6], А.Ф. Павленко [11], І.Ф. Прокопенко [12], А.О. Старостіна [14], П.М. Цибульов [15], які відповідають розробленим навчальним програмам та концепції Міністерства освіти і науки України. Проте зауважимо, що проблема державного регулювання економічних процесів при вивченні промислового маркетингу залишається актуальною і вимагає постійного вдосконалення у процесі навчання.

Метою статті є дослідження і надання рекомендацій за теоретико-методичними основами підготовки знань молоді з основ промислового маркетингу у загальноосвітніх навчальних закладах із якості товарів та послуг відповідно до встановлених державних стандартів та міжнародних вимог виробництва матеріальних благ.

Виклад основного матеріалу. Вивчаючи курс промислового маркетингу, зокрема тему про якість товарів, викладач насамперед повинен констатувати, що **якість** – це сукупність характеристик об'єкта, які стосуються його здатності задовольнити установлені й передбачені потреби. Слід відзначити, що терміни та визначення основних понять стосовно управління та забезпечення якості продукції подано за стандартом ДСТУ 3230-95 та ISO 8402-86 [8]. Наприклад, можна застосовувати такі терміни:

- **“відносна якість”**, коли об'єкти (товари, послуги) класифікують залежно від їхнього “ступеня вишості” чи в “порівняльному значенні” (не змішувати з градацією, класом, ґатунком);

- **“рівень якості” товарів** у “кількісному значенні” застосовують для статистичного контролю і “міра якості” для виконання точних технічних оцінок.

Досягнення задовільної якості товарів на промисловому підприємстві охоплює усі стадії “петлі якості” як єдине ціле. Внесок у якість цих різних стадій інколи визначають окремо для їх виділення, наприклад, *якість, зумовлена потребами; якість, зумовлена відповідністю.*

У деяких літературних джерелах “якість товару” визначають як “придатність для використання”, чи “відповідність меті”, чи “задоволення потреб споживача”, чи “відповідність вимогам”. Усе це відбиває тільки деякі аспекти якості товару за вищенаведеним визначенням.

Якість послуги у виробничо-збутовій діяльності – це наслідок безпосередньої взаємодії між постачальником та споживачем і внутрішньої діяльності постачальника для задоволення потреб споживача. Постачальник чи споживач на ринку можуть бути представлені під час взаємодії персоналом чи обладнанням. Безпосередня взаємодія споживача з постачальником (продавцем, виробником) може бути істотною для надання послуги, пропозиції товарів. Постачання чи викори-

ПРОМИСЛОВИЙ МАРКЕТИНГ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ ТА ВИДИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ

стання матеріальних видів продукції може бути частиною надання послуги.

Якість послуги може бути пов'язана з виробництвом та постачанням матеріальної продукції, яка відповідно до нормативів, стандартів, вимог споживача має відповідний клас (категорію, сорт).

Клас (гатунок) – категорія чи розряд, надані об'єктам, які мають однакове функційне використання, але різні вимоги до якості. Клас (гатунок) відбиває передбачену чи визнану різницю у вимогах до якості. Наголос робиться на взаємозв'язку функційного використання і витрат.

Об'єкт високого класу, наприклад, готель “люкс” може бути незадовільної якості і навпаки.

Якщо клас позначається числовим значенням, то найвищому класу здебільшого надають значення 1, а зі зниженням класу – відповідно 2, 3, 4 і т.д. Якщо клас позначають кількістю знаків, наприклад, кількістю зірочок, то здебільшого нижчий клас має найменшу кількість зірочок. Відповідно позначають і сорт – найвищий має найнижче позначення “вищий сорт”, “1-й сорт” 3-й сорт.

Вимоги до якості – вираження певних потреб чи їх переведення у набір кількісно чи якісно установлених вимог до характеристик об'єкта для того, щоб зробити можливими їх використання та перевірку.

Термін “вимоги” охоплює ринкові і контрактні вимоги, а також внутрішні вимоги організації. Вони можуть бути розроблені, деталізовані й актуалізовані на різних етапах планування. Задані кількісні вимоги до характеристик містять, наприклад, номінальні значення, відносні значення, граничні відхилення і допуски.

Надійність товарів (у галузі якості) – збірний термін, пов'язаний з якістю, який застосовують для опису характеристики готовності і чинників, ремонтпридатності та забезпечення технічного обслуговування і ремонту.

Сумісність – придатність товарів (об'єктів) до спільного використання у конкретних умовах для виконання відповідних вимог.

Взаємозамінність – придатність об'єкта до використання замість іншого без зміни для виконання однакових вимог.

Залежно від конкретних умов треба використовувати визначник “Функційна взаємозамінність чи розмірна взаємозамінність”.

Безпека – стан, за якого ризик шкоди (для персоналу) чи втрати обмежений допустимим рівнем. Безпека є одним з аспектів якості.

Відповідність – виконання установлених вимог. Це визначення застосовують у стандартах на якість.

Невідповідність – невиконання установлених вимог. Це визначення охоплює відсутність однієї чи декількох характеристик якості (включаючи надійність), чи елементів системи якості, чи їх відхилення від установлених вимог. Одна з вимог до якості – невиконання заданої чи очікуваної вимоги, яка стосується об'єкта товару, а також вимоги щодо безпеки є дефект, який виявляють внаслідок контролю якості товару.

Контроль – діяльність, яка складається з вимірювань, експертизи, випробувань чи оцінювання однієї або декількох характеристик з метою відповідності об'єкта і порівняння одержаних результатів з установленими вимогами для визначення того, чи досягнуто відповідності для кожної з цих характеристик, які мають цифрові параметри, що відповідають стандартам якості.

Маркетинг управління якістю товарів на промисловому підприємстві – це такі напрями виконання функції загального управління, які визначають політику, цілі і відповідальність у сфері якості, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів: планування якості; оперативне управління якістю; забезпечення якості та поліпшення якості в межах системи якості.

Якість продукції має надзвичайно велике значення, особливо в умовах економічного розвитку ринкової економіки України. Якість продукції з розвитком науково-технічного прогресу все більше залежить від рівня технології і визначається такими чинниками, як механізація та автоматизація технологічних процесів, їх безперервність, якість вихідних матеріалів, енергозабезпечення праці та висока професійна компетентність працівників.

Якість продукції – це сукупність різних показників, які мають кількісно оцінити відповідність продукції її призначенню.

Відповідно до методики оцінки якості промислової продукції та товарів встановлюють відповідні показники якості, залежно від характеру задач, які розв'язуються при оцінці рівня якості продукції, можна класифікувати за такими показниками:

призначення – характеризують корисний ефект від використання продукції за призначенням та зумовлюють сферу її застосування (технічна досконалість, конструктивні показники і т. інше);

надійності – безвідмовність, зберігання, ремонтпридатність, довговічність, ресурс, строк служби;

стандартизації та уніфікації – характеризують ступінь використання у продукції стандартизованих виробів і рівень уніфікації складних частин виробу.

ПРОМИСЛОВИЙ МАРКЕТИНГ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ ТА ВИДИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ

ергономічні – характеризують систему “людина – продукція – середовище” та враховують комплекс гігієнічних, антропологічних, фізіологічних, психологічних властивостей людини, які проявляються у виробничих і побутових процесах;

естетичні – характеризують такі властивості продукції, як необхідність, оригінальність, відповідність середовищу та стилю;

економічні – відображають витрати на розробку, виготовлення та експлуатацію виробів, а також економічну ефективність експлуатації.

Економічні показники мають особливе значення. За ними оцінюють якість, надійність, ремонтпридатність продукції, технологічність, рівень стандартизації та уніфікації, патентну чистоту і їх зв’язок із затратами при досягненні певного рівня. Велике значення для підвищення якості мають стандарти. Вони встановлюють норми якості і певні вимоги, які ставляться до сировини, напівфабрикатів і готової продукції.

Стандарти встановлюються для виробів і споруд серійного та масового застосування. Вони використовуються також для встановлення однотипних понять, технічних термінів, позначень, розмірів і загальнотехнічних вимог, наприклад, допусків і посадок, різьб, оптимальних діаметрів, нормальних довжин, градації розмірів і т.ін. Одноразово передбачаються правила прийому та методи випробовувань, необхідні для перевірки з достатньою точністю встановлених норм, вимог і характеристик. Крім того, передбачаються правила упаковки, зберігання та транспортування, які забезпечують збереження якості виробів¹.

Поряд із названими, існують також показники:

безпеки – характеризують особливості продукції, які забезпечують її нешкідливість і безпеку для людини при експлуатації чи споживанні. До показників безпеки належить час спрацювання захисних пристроїв, умови і режим експлуатації чи споживання, обмеження складу шкідливих включень та ін;

патентно-правові – характеризують новизну, патентну чистоту і патентний захист технічного рішення, яке використано при створенні товару чи продукції і визначає її конкурентоспроможність;

транспортування – характеризують придатність продукції до транспортування конкретним видом транспорту і збереження своїх властивостей під час транспортування, а також можливість операцій, пов’язаних з транспортуванням;

екологічні – характеризують рівень шкідливих впливів на навколишнє середовище, що виникає при експлуатації або споживанні продукції. До екологічних показників належать наявність шкідливих домішок, які викидаються у навколишнє середовище, ймовірність викидання шкідливих часток, газів при збереженні, транспортуванні, експлуатації чи споживанні продукції;

одиничний – кількісна характеристика однієї властивості продукції, що характеризує її якість, яку розглядають стосовно визначених умов її створення або споживання;

комплексний – на відміну від одиничного, характеризує декілька властивостей продукції.

Зазначимо, що підвищення якості продукції – важлива умова зростання ефективності суспільного виробництва а також для виробника – це самореклама товару на ринку реалізації, збільшення ціни продажу, підвищення конкурентоспроможності та продовження життєвого циклу товару на ринку.

Відомо, що якість продукції безпосередньо пов’язана із ціною, споживною вартістю, яка характеризується сукупністю властивостей, що задовольняють певне споживання, але, відрізняючись від останнього, вказує на ступінь, при якому ці властивості відповідають задоволеності споживання.

Якість продукції визначається сукупністю показників, які можна поділити на такі групи:

- узагальнювальні, що характеризують загальний рівень якості продукції за категоріями;
- економічний ефект та витрати пов’язані з поліпшенням якості продукції;
- комплексні показники, які характеризують декілька властивостей виробів, витрати, пов’язані з їх поліпшенням (у кожній галузі застосовують свої специфічні комплексні показники якості залежно від особливостей якості продукції, що випускається).

Якість продукції регламентується. Основні показники якості визначаються у державних, галузевих, республіканських стандартах і стандартах підприємств.

Зазначимо, що кожне підприємство-виробник товарів постійно проводить діяльність щодо підвищення якості випуску своєї продукції і це має комплексний характер, охоплюючи всі етапи виробничого циклу – від проектування до експлуатації продукції. Усі заходи, спрямовані на підвищення якості продукції, поділяються на три групи, а саме:

¹ Дубровська Г.М., Ткаченко А.П. Системи сучасних технологій. Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури. – 2004. – С. 31 – 37.

ПРОМИСЛОВИЙ МАРКЕТИНГ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ ТА ВИДИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ

виробничо-технічна – це підвищення технічної підготовки виробництва, поліпшення якості вихідної сировини та матеріалів, удосконалення технології виробництва, подальше розширення асортименту та номенклатури, атестація якості продукції, яка надходить на ринок у роздрібну торгівлю;

організаційна – це вдосконалення організації праці, дотримання дисципліни праці, підвищення культури виробництва, подальший розвиток форм і методів технічного контролю якості продукції, підвищення кваліфікації кадрів;

економічна – це оптимізація планування, ціноутворення. Посилення економічних стимулів.

Уся продукція, яка випускається підприємствами, піддається атестації за двома категоріями якості: вищою і першою. Методичне керівництво атестацією промислової продукції в країні та державний нагляд за дотриманням умов атестації здійснює Держстандарт України.

Продукція вищої категорії якості відповідає кращим вітчизняним і світовим зразкам або перевищує їх, є конкурентоспроможною на зовнішньому ринку, забезпечує значну економічну ефективність.

Комплексна система управління якістю продукції (КСУЯП) базується на стандартах підприємств, які розробляються відповідно до державних, галузевих і міжгалузевих стандартів та інших нормативних актів. У ній враховуються нові досягнення науки і техніки, передовий досвід поліпшення якості продукції, можливої механізації усіх процесів і широкого впровадження обчислювальної техніки. Мета системи – постійне забезпечення відповідної якості продукту споживання потребам народного господарства і населення, систематичне підвищення на цій основі ефективного виробництва. Випуск продукції здійснюється на основі технічного контролю – системи методів, засобів і заходів, у результаті яких ідентифікується якість готової продукції, напівфабрикатів, сировини, вимоги до ТУ, а також забезпечується випуск високоякісної продукції відповідно до вимог державних стандартів та програми якості.

Програма якості – документ, у якому регламентовано конкретні заходи у сфері якості, ресурси і послідовність щодо конкретної продукції, проекту чи контракту. Програма якості здебільшого містить посилання на частини настанови з якості, котрі застосовують в окремих випадках як технічні умови.

Технічні умови – документ, у якому встановлено вимоги до об'єкта. Для визначення типу технічних умов треба використовувати такий визначник, як технічні умови на продукцію, технічні

умови на випробування. Технічні умови повинні мати посилання чи містити схеми й іншу відповідну документацію, чи вказувати способи і критерії, за допомогою яких можна здійснювати перевірку відповідності.

Петля якості, спіраль якості – концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях від визначення потреб до оцінювання ступеня їх задоволення.

Витрати, пов'язані з якістю товарів, – витрати, які виникають під час забезпечення і гарантування задовільної якості, а також втрати від того, що не досягнено задовільної якості. Витрати, пов'язані з якістю, класифікують на підприємстві згідно з її власними критеріями (валовим доходом, чистим прибутком, репутацією).

Втрати якості – втрати, спричинені тим, що не реалізовано потенційні можливості використання ресурсів у процесах та в діяльності. Деякі втрати складно визначити кількісно, але вони можуть бути дуже істотними, наприклад, втрата престижу фірми. Прикладами втрат якості є втрата довіри споживача, втрата можливості додаткового підвищення користі для споживача, організації чи суспільства, а також марнування ресурсів і матеріалів.

Модель забезпечення якості – стандартизований чи вибраний набір вимог системи якості, об'єднаних з метою задоволення потреб забезпечення якості в даній ситуації повинна відповідати стандарту підтвердження якості товару.

Ступінь підтвердження – міра доказу, яка забезпечує впевненість у виконанні вимог, до об'єкта. Ступінь підтвердження може змінюватися у межах від заяви про наявність до надання детальної документації й об'єктивного доказу виконання.

Повнота та обґрунтованість підтвердження залежить від таких критеріїв, як економічна складність, новизна, безпека і проблеми екології.

Оцінювання якості – систематична перевірка того, наскільки об'єкт є придатним для задоволення встановлених вимог. Оцінювання якості може проводитися з метою визначення можливостей.

Політика у сфері якості – основні напрямки і цілі організації у сфері якості, офіційно оформлені вищим керівництвом. Політика у сфері якості є елементом загальної політики і затверджується вищим керівництвом.

Загальне управління якістю – підхід до управління організацією, спрямований на якість, який ґрунтується на участі усіх її членів і має на меті як досягнення довготермінового успіху че-

ПРОМИСЛОВИЙ МАРКЕТИНГ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ ТА ВИДИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ

рез задоволення і потреб споживача, так і отримання користі для членів організації і суспільства. “Усі члени” – означає персонал усіх підрозділів на всіх рівнях організаційної структури. Сильне і наполегливе керівництво з боку вищої адміністрації, навчання і підготовки всіх членів організації є істотними моментами для успішної реалізації наведеного підходу. У загальному управлінні якістю концепція якості стосується досягнення усіх цілей управління. “Користь для суспільства” передбачає виконання вимог суспільства.

Запобіжна дія якості – дія, здійснена для усунення причин можливої невідповідності, дефекту чи іншої небажаної ситуації якості товару з метою запобігання їх виникненню. Ці запобіжні дії можуть спричинити зміни як у методиках, так і в системах для досягнення поліпшення якості на всіх етапах петлі якості як види контролю якості.

Види контролю якості. У межах системи якості вся виконувана на підприємстві робота має вигляд процесу. Кожний процес має входи. Результатами процесу є його виходи.

Виходи – це продукція, матеріальна чи нематеріальна. Сам собою процес – це (або має ним бути) перетворення, при якому зростає деяка цінність (цінність сукупності вхідних компонентів). У кожному процесі тією чи іншою мірою задіяні персонал та (або) інші ресурси. Виходом може бути, наприклад, накладна, програма для комп'ютера, рідке паливо, медичний прилад, банківська послуга чи кінцева або проміжна продукція будь-якої загальної категорії, зазначає С. Покропивний [12].

Перетворення що сприяє зростанню цінності, в якому задіяні людські та інші ресурси (накладна, програмне забезпечення для комп'ютерів медичний прилад, лікування, навчання, проміжна продукція, продукт харчування, товар побуту і т.п.).

ВХОДИ + ПРОЦЕС + ВИХОДИ = ГОТОВА ПРОДУКЦІЯ, БЛАГО

Управління якістю здійснюють через управління процесами в організації.

Необхідно управляти процесами у двох аспектах:

- управління безпосередньо самою структурою та виконанням процесу, в якому існує потік продукції чи інформації;
- управління параметрами (характеристиками), котрі визначають якість продукції чи інформації, потік якої має місце у структурі.

Мережа процесів в організації рідко має просту послідовну структуру. Як правило, її структура досить складна.

Організація повинна виконувати чимало загальних функцій, наприклад, маркетинг, проектування продукції, її виробництво, управління технологією, підготовка персоналу, стратегічне планування, поставки, технічне обслуговування, відзначено С. Шкарбаном [16].

Відзначимо, що систему якості прийнято розглядати як сукупність взаємопов'язаних функцій. Ці функції у системі якості реалізуються за допомогою процесів. Для того, щоб система якості була ефективною, ці процеси та пов'язані з ними обов'язки, повноваження, процедури та ресурси повинні бути послідовно визначені та впроваджені. Система якості – це більше ніж сума процесів. Для того, щоб система якості була ефективною, процеси, з яких вона складається, мають бути взаємопов'язаними та сумісними, а зв'язки між ними – визначеними. Під час оцінювання систем якості мають бути поставлені такі головні запитання щодо кожного оцінюваного процесу:

- чи є процеси визначеними і чи відповідні процедури належним чином документально оформлені?
- чи є процеси повністю впроваджені та реалізовані, як того вимагає документація на них?
- чи є процеси достатньо ефективними для того, щоб приносити очікувані результати?

Підсумок оцінювання визначатиметься сукупністю відповідей на всі ці запитання, що стосуються, відповідно, підходу до побудови системи якості, її впровадження та його результатів.

Одним з важливих заходів, що їх має систематично виконувати вище керівництво, є оцінювання стану та відповідності системи якості, у тому числі політики у сфері якості стосовно очікувань споживачів та інших “акціонерів”. При аналізі, що його проводить керівництво, переважно повинні враховуватися не лише ті вимоги, що містяться у стандартах на системи якості, а й чимало додаткових чинників. Важливим джерелом інформації є результати зовнішніх і внутрішніх перевірок якості. Наслідком аналізу керівництвом повинно бути підвищення ефективності та дієспроможності системи якості, зазначає А. Задольський [7].

Перевірка системи якості, що здійснюється другою стороною (організаціями-споживачами або, у випадку розгляду контракту чи серії контрактів, іншими особами або організаціями-представниками споживача), спрямована на досягнення у споживача впевненості щодо можливостей постачальника забезпечити вимоги до якості продукції.

За результатами перевірки системи якості третьою стороною (компетентними органами з сертифікації) може бути отриманий документ із сер-

ПРОМИСЛОВИЙ МАРКЕТИНГ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ ТА ВИДИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ

тифікації чи реєстрації, що сприятиме досягненню у різних потенційних споживачів впевненості щодо можливостей постачальника забезпечити вимоги до якості продукції.

Основні вимоги до систем якості містяться в національних стандартах на системи якості або, за відсутності таких, у стандартах ISO 9001 ISO 9002 та ISO 9003. У частинах 1, 2 та 3 стандарту ISO ІООП викладені вказівки щодо перевірки якості².

Нормативною та інформативною основою функціонування системи є документування.

У системі якості розроблення та використання документації – це динамічна діяльність, що створює нормативну та інформаційну основу функціонування системи. Важливість належного документування зумовлюється таким його головним призначенням:

- досягнення необхідної якості продукції та її поліпшення;

- оцінювання системи якості;

- управління процесами забезпечення якості.

З погляду перевірки системи якості наявність документально оформлених методик є об'єктивним свідченням того, що:

- процес забезпечення якості або управління визначено;

- методики затверджено;

- до методик своєчасно вносяться необхідні зміни.

Лише за таких умов внутрішні та зовнішні перевірки якості можуть забезпечувати змістовне оцінювання стану як впровадження, так і функціонування систем якості, їх відповідності встановленим вимогам.

Документація є важливим чинником розв'язання завдання поліпшення якості. Якщо процедури процесів забезпечення якості та управління документально оформлені, впроваджені і реалізовані, то можна визначити стан справ на даний час, вимірювати та визначати поточні показники. При цьому можливе обґрунтоване передбачення наслідків від внесених змін. Крім того, наявність документально оформлених робочих методик або стандартів підприємств (фірми) важлива з погляду підтримання рівня якості, досягнутого завдяки заходам щодо його поліпшення.

Послідовне дотримання розроблених та впроваджених документальних методик або стандартів досягається завдяки поєднанню документування із забезпеченням належного рівня кваліфікації та дієспроможності персоналу.

У кожній ситуації потрібно шукати необхід-

ний баланс між ступенем документування та рівнем кваліфікації і дієспроможності персоналу для того, щоб вести документування на розумному рівні деталізації, який треба перевірити з відповідними інтервалами. Перевіряючи систему, треба зважати на цей баланс.

Невід'ємною складовою частиною будь-якої системи управління є **контроль**, у процесі якого здійснюється зіставлення результатів функціонування системи із запланованими результатами. Інформація, що її отримують у процесі контролю, потрібна для встановлення необхідності і ступеня коригування системи [10].

Відповідно і в системах управління якістю продукції контроль відіграє першорядну роль, і від його досконалості, технічного оснащення та виконання залежить ефективність всієї системи. Цим пояснюється зростаюча увага промисловості до сучасних методів контролю якості продукції, що дають змогу при мінімальних затратах досягати високих показників якості.

Контролем якості продукції прийнято називати перевірку відповідності показників якості продукції встановленим вимогам, які можуть бути зафіксовані, наприклад, у стандартах, кресленнях, технічних умовах, договорах на поставку, паспорті виробу та інших документах.

Ще у процесі проектування вся розроблена технічна документація на майбутній виріб піддається детальній перевірці на предмет відповідності чинним стандартам та іншим нормативно-технічним документам. Така перевірка є обов'язковою і здійснюється службами нормоконтролю на підприємствах.

Служби нормоконтролю проводять експертизу проектної документації, що надійшла від інших організацій чи підприємств для використання на даному підприємстві. Особливу увагу звертають на відповідність закладених у проект технічних характеристик і показників якості виробу нормам і вимогам, встановленим державними і галузевими стандартами.

Отже, ще на стадії проектування контролюють значення таких важливих показників виробу, як показники призначення, показники рівня стандартизації та уніфікації, технологічні й інші.

Найбільша питома вага за трудомісткістю, вартістю і складністю належить контролю якості, що виконується службою технічного контролю у процесі виготовлення продукції. Основним завданням служби технічного контролю на промисловому підприємстві є запобігання випуску підприємством продукції, що не задовольняє вста-

² Осієвська В.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю Навчальний посібник. – К.: Київський національний торговельно-економічний університет. – 2002. – 119 с.

ПРОМИСЛОВИЙ МАРКЕТИНГ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ ТА ВИДИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ

новлені вимоги при мінімально можливому розмірі внутрішньозаводського браку. З цього завдання випливає і визначення поняття “**технічний контроль**” – перевірка відповідності процесів, від яких залежить якість продукції та їх результатів, встановленим технічним вимогам.

На сучасних промислових підприємствах застосовують декілька основних видів контролю, які можна класифікувати за такими ознаками:

- залежно від місця організації контролю на тому чи іншому етапі виробництва розрізняють:

Вхідний контроль – контроль споживачем сировини, матеріалів, комплектувальних виробів і готової продукції, які надходять до нього від інших підприємств чи інших дільниць виробництва.

Вхідний контроль дає змогу уникнути зниження якості продукції через помилки постачальника, зібрати об’єктивну інформацію про закупівельні матеріали для вибору найбільш прийнятного постачальника чи формулювання додаткових вимог до показників якості матеріалів. Тут доречно зауважити, що часта зміна постачальників взагалі небажана, оскільки це негативно впливає на стабільність якості кінцевої продукції;

операційний контроль – контроль продукції (чи технологічного процесу), який виконують після завершення певної виробничої операції.

Часто операційний контроль здійснюють мірним інструментом, винесеним за межі верстата чи апарата, який виконує технологічну операцію, часто він супроводжується вимкненням верстата і навіть зняттям з нього деталей для вимірювань³.

Найпрогресивнішим видом операційного контролю є **активний контроль**, який здійснюють безпосередньо у процесі виготовлення продукції вимірювальними приладами, вмонтованими в технологічне обладнання.

Прилади активного контролю неперервно дають показники про значення контрольованого параметра і їх використовують як здавачі для автоматичного управління процесом виготовлення продукції. Застосування активного контролю дозволяє значно підвищити продуктивність технологічного обладнання і виключити вплив суб’єктивного фактора на результати контролю.

Приймальний контроль є досить важливою заключною операцією всього процесу виготовлення продукції, після якого починається новий етап існування продукції – експлуатація.

Залежно від охоплення контрольованої про-

дукції вхідний, операційний і приймальний контроль може бути суцільним чи вибіркоким.

Контроль суцільний – при якому рішення про якість контрольованої продукції приймають за результатами перевірки кожної одиниці продукції.

Суцільний контроль може майже повністю виключити можливість потрапляння до споживача дефектної продукції, але в деяких випадках його застосування виявляється економічно нераціональним (при дуже великих програмах випуску продукції) чи неможливим (якщо випробування пов’язане з руйнуванням продукції).

Приймальний контроль – це контроль готової продукції після завершення всіх технологічних операцій з її виготовлення за результатами якого приймають рішення про придатність продукції для постачання чи використання.

Тому на виробництві застосовують *вибірко-вий контроль*, при якому рішення про якість контрольованої продукції приймають за результатами перевірки однієї чи декількох вибірок з партії.

Для аналізу результатів вибіркового контролю застосовуються методи математичної статистики, що дозволяють, базуючись на обмеженій кількості контрольних перевірок, визначати з потрібним ступенем точності якість партії виробів чи стану технологічного процесу. Подібні методи контролю називаються *статистичними*.

Висновки. Контроль якості товарів в промисловому маркетингу на підприємстві – це обов’язкова функція маркетингу, є заключною стадією управлінського процесу і відіграє роль зв’язуючої ланки між керуючою і керованою системами. Якщо відмежуватися від конкретної сфери контролю, то суть його полягає у замірах і аналізі проходження та здійснення певних операцій, пов’язаних з реалізацією планів та програм, використанні одержуваної інформації для коригуючих дій відповідно стандартів.

Метою стандартизації в Україні є забезпечення безпеки для життя та здоров’я людини, тварин, рослин, а також майна та охорони довкілля, створення умов для раціонального використання всіх видів національних ресурсів та відповідності об’єктів стандартизації своєму призначенню, сприяння усуненню технічних бар’єрів у торгівлі.

Об’єктами контролю якості товарів є: місії, цілі і стратегії, процеси, функції і завдання, параметри діяльності, управлінські рішення, організаційні формування, їх структурні підрозділи та окремі виконавці. На підприємствах використовують три основні види контролю якості товарів:

³ Зубовський В.М. Економіка підприємства: Опорний курс лекцій. – К.: Вид-во Європ. ун-ту фінансів, інформ. систем, менеджм. і бізнесу, 2000.

