

Загальна характеристика якості продукції в будівництві та її категорії



План

- 1.1. Філософія якості, історичний аспект.
- 1.2. Основні поняття якості продукції.
- 1.3. Категорії та властивості якості продукції.
- 1.4 Сфери впливу якості



4.1 Філософія якості, історичний аспект

У своєму житті та діяльності людина всюди має справу з реальним світом, створеним його розумом і руками,



яка при всій своїй нескінченній різноманітності має єдину спільноту, назва якої



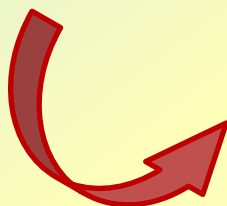
ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ



є матеріальною основою для задоволення як продуктивних, так і особистих потреб людей, і це визначає її унікальну соціальну, економічну та соціальну важливість.



Чим вища якість продукції, тим більше багатства у суспільства і тим більше матеріальних можливостей воно має для подальшого прогресу.



Термін "якість" широко використовується і більшість людей знайомі з ним.

Звичайно, немає ніяких обмежень на використання терміну і значення, що додається до нього, змінюється.

Проте, коли цей термін застосовується для професійного управління якістю, необхідно розробити конкретніше визначення з метою виключення помилкового розуміння, плутанини і змішування понять, які часто зустрічаються, наприклад, в області маркетингу.

У нашому повсякденному використанні цього терміну ми думаємо про продукцію, випущену відповідно до дуже високих стандартів.

Цей термін має позитивне значення і часто застосовується при просуванні товарів і послуг на ринку.



ЯКІСТЬ — це філософська категорія.

Толтавчук
Вважається, що вона уперше була піддана аналізу старогрецьким мислителем Арістотелем ще в III столітті до нашої ери. На його думку, те, що існує само по собі, то і утворює якість. Причому, якість стоїть на другому місці після суті.



Якість розглядалась Арістотелем:

- як перша видова відмінність сутності;
- як характеристика станів сутності;
- як властивість речовини.

Таким чином, за Арістотелем, категорія якості проявляється у багатьох відношеннях.

ПЕРШИЙ ВИД якості виражає стійкість предмета, його відмінності від інших речей.

ДРУГИЙ І ТРЕТІЙ - це стани, властивості, які здатні змінюватися і переходити один в одного (тепло - холод; хвороба - здоров'я і тому подібне) Арістотелівське розуміння якості на багато століть визначило розвиток наступних уявлень про якість. Основна увага зверталася на його предметний характер.

Толтавець
М.О.

Ідея

системного розуміння якості

належить Гегелю і Марксу

У філософській системі Гегеля початковими логічними моментами буття виступає якість, кількість і міра.

Гегель виявив діалектику якості і кількості, їх взаємовизначеність

"Якість, - підкреслює Гегель, - є, в першу чергу, тотожна з буттям визначеність. Третій ступінь буття, міра, є єдність перших двох, якісна кількість"

Таке співвідношення розуміння якості і кількості відкривало можливості функціонального підходу до якості, вираженню його через кількісні показники, що стало значущим в ХХ столітті.

Є аналогічні, сучасні філософські визначення.

Відмітимо, що категорія якості відбиває важливу сторону об'єктивної дійсності об'єкту — **ВИЗНАЧЕНІСТЬ**.

Якість об'єкту

Голтавець
М.О.

як правило, не зводиться до окремих його властивостей,

тому поняття якості зв'язується з
буттям предмета

а пов'язано з об'єктом, як цілим, охоплюючи його повністю, і невіддільно від нього;

Довгі дискусії античні філософи вели з приводу точки зору оцінки якості, вважаючи це найважливішим моментом в тому процесі, який сьогодні ми називаємо **"УПРАВЛІННЯМ ЯКОСТІ"**

Дійсно, зробити правильний вибір можуть тільки професіонали. Проте в деяких випадках не один тільки майстер є єдиним і найкращим суддею, саме там, де справу розуміють і люди, що не володіють цим ремеслом.

Приклади:

1



2



3



Автор	Формулювання визначення якості
<p>Арістотель <i>Толтавець</i> (III ст. до н. е.) <i>М.О.</i></p> <p>Гегель (XIX ст. н. е.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Різниця між об'єктами ➤ Диференціація на основі "добре - погано" ➤ Якість в першу чергу ідентична визначеності, так що щось перестає бути тим, що є, коли вона втрачає свою якість
Кітайська версія	<ul style="list-style-type: none"> ● Ієрогліф, що позначає якість, складається з двох елементів - "баланс" і "гроші" (якість- баланс- гроші), тому якість ідентична поняттю "висококласний", "дорогий"
Шухарт (1931)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Якість має два аспекти: ➤ Об'єктивні фізичні характеристики; - суб'єктивна сторона: наскільки річ "хороша"
<p>Ісікава К. (1950)</p> <p>Джуран Дж. М. (1970)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Якість - це властивість, яка дійсно задовольняє споживачів ❖ Придатність до використання (відповідне призначення) ❖ Суб'єктивна сторона: якість - це ступінь задоволеності споживачів (для того, щоб реалізувати якість, виробник повинен вивчити вимоги споживача і зробити свою продукцію так, щоб вона відповідала цим вимогам)
ГОСТ 15467-79	<ul style="list-style-type: none"> ● Якість продукції - поєднання властивостей продукту, які роблять його придатним для задоволення певних потреб відповідно до його призначення
Международний стандарт ИСО 8402-86	<ul style="list-style-type: none"> □ Якість - це поєднання властивостей і характеристик продуктів або послуг, які дають їм можливість задовольняти обумовлені або сприйняті потреби

Об'єктивних показників, в системі яких оцінюється відповідність товарів і послуг поняттю якості на сьогоднішній відрізок часу.



Такі показники якості були свого часу розроблені для різних галузей і видів продукції, успішно застосовуються і час від часу удосконалюються разом з вдосконаленням вимог до якості товарів і послуг.

Якість виробів в античні часи досягала дивної досконалості.

В середні віки процес стандартизації проявлявся виразніше, особливо в цеховому виробництві, де в трудовому процесі бере участь не одна людина - майстер, а декілька, і, отже, необхідно було заздалегідь домовлятися про дотримання якихось єдиних правил.

До початку XIV ст. було введено стандартизовані калібри знарядь, різні в окремих країнах.



У XV ст. кораблі венеціанської ескадри збиралися з уніфікованих вузлів. У ряді арсеналів були запасні частини і деталі кораблів, які можна було отримати замість пошкоджених в бою.

Досконаліші в технічному відношенні методи стандартизації почали розвиватися з появою великого промислового виробництва. Попередниками сучасних фірмових стандартів були "мануфактурні стандарти". Характерним прикладом такого стандарту є рецепт Беттгера (1719 р.) на виготовлення мейсенського фарфору, що завоював світову популярність.

Та все ж є принципова відмінність між історичним досвідом талановитих осіб і епохою, що почалася після "революції машин".

Проблеми якості набули масового характеру, забезпечуючи вимоги ринку.


Розробка наукових методів і принципів стандартизації пов'язана з переходом до серійного виготовлення продукції. У другій половині XIX ст. широко розвивається стандартизація спочатку в межах одного заводу або фабрики, потім в межах однієї компанії, а потім - в межах однієї фірми.

*За допомогою стандартів
раціоналізувалися процеси
конструювання і виготовлення
продукції.*



Згодом ми придумали наявність стандартів, які враховують умови соціального поділу праці, національних і навіть міжнародних інтересів. Так, у 1842 році в Англії встановили стандарт різьблення Вітворда, у 1846 році в Німеччині було встановлено уніфікацію ширини залізничної колії та ланцюгових пристроїв, а в 1875 році в Парижі було укладено Міжнародну метричну конвенцію та створено Міжнародне бюро мір і ваг.

Імпульсом для бурхливого розвитку стандартизації стало перетворення "капіталізму вільної конкуренції" на монополістичний капіталізм. Швидкими темпами почала затверджуватися стандартизація в концернах.



Успіхи в розвитку техніки і концентрації виробництва у кінці XIX і початку XX ст. зумовили прагнення найбільш розвинених в економічних відносинах країн регламентувати національну стандартизацію. Це супроводжувалося створенням організацій по стандартизації. Так, в 1901 р. виник Комітет стандартів в Англії. До кінця 20-х рр. XX ст. об'єктивна економічна необхідність привела до створення подібних організацій в більшості країн Західної Європи і Америки.

У 1923 р. в Швейцарії відбулася Перша міжнародна конференція зі стандартизації, а в 1928 р. в Празі була заснована ІСА (Міжнародна асоціація національних суспільств по стандартизації), перетворена в 1946 р. в ІСО (Міжнародну організацію по стандартизації).

Відповідно до існуючої

ФІЛОСОФІЇ ПІДПРИЄМНИЦТВА

Виробник в різні історичні проміжки по-різному реагував на цю відповідальність, утілюючи різні філософії забезпечення якості.

уся повнота
відповідальності за якість
виробів і послуг лежить на
виробнику

Підприємець, починаючи або розвиваючи свій бізнес, ставить перед собою різні цілі. Вони, як правило, пов'язані із:

- збільшенням власного доходу,
- задоволенням якихось особистих амбіцій і схильностей і так далі.

ЗОВНІШНІ ЦІЛІ ПІДПРИЄМНИЦТВА – це ті цілі, на які розраховує суспільство, дозволяючи підприємцеві його діяльність. Для суспільства недостатньо, щоб підприємець тільки відраховував йому певну долю прибутку у вигляді податків.

Ці завдання пов'язані з підвищенням якості життя в суспільстві, виходячи з того, що само суспільство під такою якістю розуміє?



Діяльність підприємця завжди **соціальною**, і в розвиненому суспільстві сам підприємець це прекрасно усвідомлює.

Він будує свою діяльність на основі **філософії підприємництва** - концепції, що описує найбільш загальні принципи, підходи до виробництва виробів і послуг; управління таким виробництвом; взаєминами між підприємцем, співробітниками підприємства, суспільством, державою, природним середовищем.

Філософія підприємництва ґрунтується на:

- культурних і національних традиціях,
- загальних концепціях розвитку технічної цивілізації.



Найважливішою складовою частиною філософії підприємництва

ФИЛОСОФИЯ ЯКОСТИ

яка також має соціальну спрямованість

Зміст МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТИ

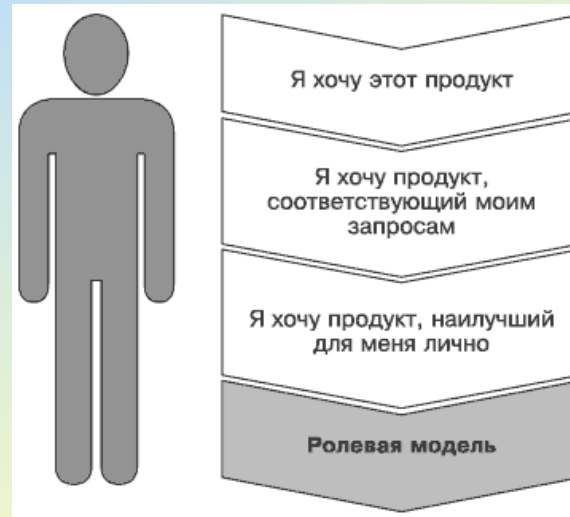
відповідно до міжнародного стандарту ISO 8402, визначається так:

"Метод управління організацією, заснований на співпраці усіх її працівників, орієнтований на якість і забезпечує через задоволення запитів споживачів досягнення цілей довготривалого підприємницького успіху і вигоди для усіх працівників організації і господарства в цілому".

У визначенні «менеджмент якості» ув'язуються в одне ціле:

- успіх підприємця,
- вигоди для співробітників підприємства, найнятих робітників, що не є власниками, і
- вигоди для громадського господарства в цілому.

Практика показує, що тільки при такому гармонійному узгодженні інтересів усіх учасників підприємницької діяльності досягається стійкий довготривалий успіх.



Головною фігурою такого суспільства є **СПОЖИВАЧ**. Його вимоги (якщо вони соціально безпечні) мають пріоритет над можливостями виробника і захищаються встановленнями держави і суспільства.

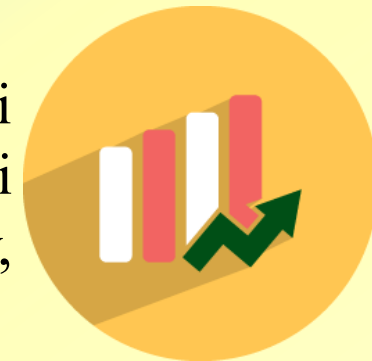
НАЙВАЖЛИВІШИМИ ДОСЯГНЕННЯМИ "СУСПІЛЬСТВА СПОЖИВАННЯ" МОЖУТЬ ВВАЖАТИСЯ:

- послідовне втілення в життя ідей свободи торгівлі, що привело до створення міжнародного ринку товарів і послуг.

Споживач в будь-якій країні може придбавати товар, вироблений в будь-якій країні; наслідком цього є різке загострення конкуренції виробників, посилення їх боротьби за підвищення якості продукції і конкурентні ціни, за зниження термінів виходу товару на ринок і, в той же час, за посилення кооперації і співпраці у виробництві і просуванні товарів на ринок;

- розвиток систем державного і громадського захисту прав споживачів на якісну продукцію і послуги.

Ці системи захисту не лише дозволяють споживачеві стягати з виробника збиток за недоброякісну продукцію і послуги, але і попереджають появу такої продукції на ринку, а також обмежують монополізацію ринку виробником;

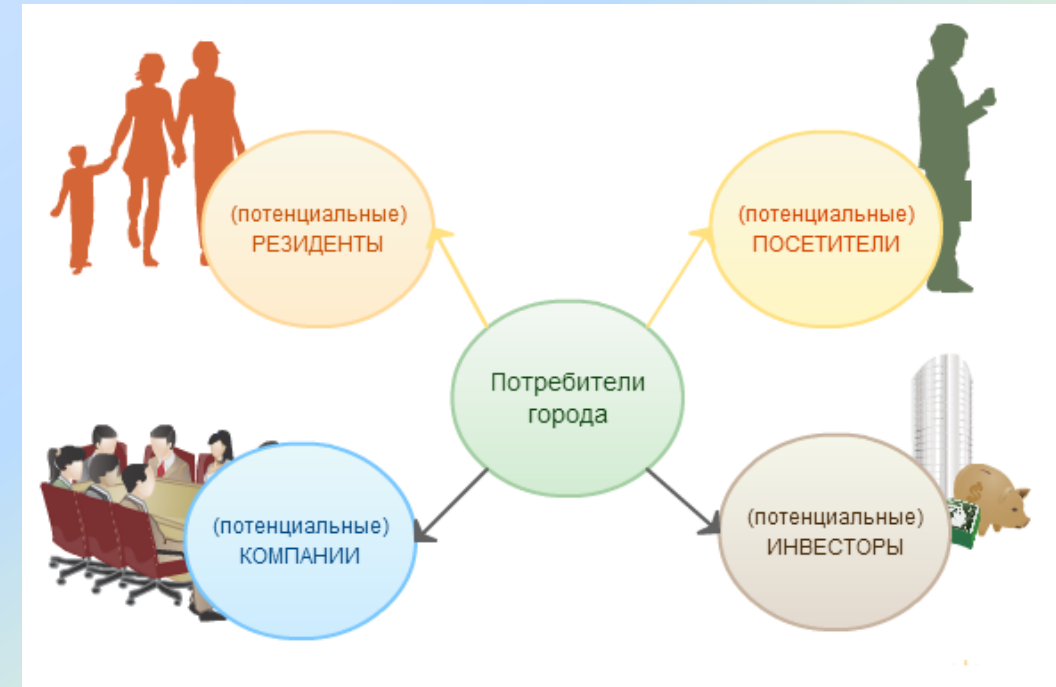


- досить високий рівень самосвідомості споживачів, які згодні платити за якість і готові співробітничати з виробником в цілях його підвищення.

Незважаючи на усю привабливість концепції "суспільства споживання", до 90-х рр. стало ясно, що неконтрольоване зростання потреб може привести до серйозних порушень властивостей довкілля, і навіть викликати екологічну катастрофу.

Ресурси Землі не розраховані на те, щоб до "суспільства споживання" увійшла велика частина населення планети. В той же час, концепція розвитку більшості держав спрямована саме на входження в "суспільство споживання".

Тому нині відбувається формування нової філософії підприємництва і відповідно до нової філософії якості.



4.2. Основні поняття в області якості продукції

Сучасна ринкова економіка висуває принципово інші вимоги до якості продукції, що випускається.

Нині виживаність будь-якої фірми, її стійке положення на ринку товарів і послуг визначаються рівнем конкурентоспроможності.

У свою чергу конкурентоспроможність пов'язана з двома показниками :

рівнем
ціни

рівнем якості
продукції

Продуктивність праці і економія усіх видів ресурсів поступають місцем якості продукції

поступово виходить на перше місце.

ЯКІСТЬ – це авторитет фірми, збільшення прибутку, її процвітання, тому робота по управлінню якістю фірми є найважливішим видом діяльності для усього персоналу, від керівника до конкретного виконавця. Якість можна представити у вигляді піраміди.



Рис. 4.1. Піраміда якості

ПРОДУКЦІЯ — це результат процесу, призначений для задоволення певних громадських або особистих потреб.

ПРОЦЕСС — це сукупність взаємозв'язаних або взаємодіючих видів діяльності, що перетворюють входи у виходи.

Якщо термін "*процес*" замінити його визначенням, тоді продукція стає *результатом сукупності* взаємозв'язаних або взаємодіючих *видів діяльності*, що перетворюють входи у виходи.

Є чотири загальні категорії продукції:

- послуги (наприклад, перевезення);
- програмні засоби (наприклад, комп'ютерна програма, словник);
- технічні засоби (промислова продукція);
- матеріали, що переробляються (заготовки, напівфабрикати).

ПОСЛУГА — діяльність або процеси, здійснювані з метою надання зручностей або надання допомоги кому-небудь (послуги в області виробництва, будівництва, постачання, фінансів, управління, охорони здоров'я, ремонту, технічного обслуговування, складування, зберігання, досліджень і тому подібне).

Найбільш поширеним видом продукції є:



ПРОМИСЛОВА ПРОДУКЦІЯ —

це матеріалізований результат процесу трудової діяльності, що має корисні властивості і призначений для використання споживачами в цілях задоволення їх потреб як громадського, так і особистого характеру.



Уся промислова продукція для оцінки її якості розділена на два класи: що витрачається при використанні і витрачає свій ресурс

Рисунок – Складові промислової продукції

