

УДК 658.589.521.1(075.8)

**Г.А. Семенов**

доктор економічних наук, професор

**А.О. Квасова**

Класичний приватний університет

## УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ

*У статті розглянуто поняття якості, що характеризує ефективність усіх аспектів діяльності підприємства. Досліджено сутність і основні показники якості. Проаналізовано системи управління якістю продукції. Наведено методи аналізу витрат і методи підвищення ефективності управління.*

**Ключові слова:** *якість, показники, методи оцінювання, система управління, стандартизація, сертифікація, споживач.*

### I. Вступ

В умовах переходу до ринку успіх кожного конкретного товаровиробника оцінюється за рівнем ефективності виробництва, зумовленої, насамперед, рівнем задоволення потреб суспільства з найменшими витратами. На сьогодні визначальною характеристикою, яка формує суспільні потреби, стає якість продукції. Це пов'язано з тим, що якість продукції в умовах конкуренції є головним стимулом придбання продукції, одним із факторів її конкурентоспроможності.

Вирішення проблеми підвищення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств починається, насамперед, із перегляду підходів до забезпечення якості продукції, що виробляється. Згідно із сучасними підходами, якість є універсальним і всеосяжним поняттям, під яким розуміють не тільки якість продукції та послуг, що ми споживаємо, а й якість навколишнього середовища, якість людських стосунків, якість життя в цілому. Отже, якість постає мірою взаємовідносин суб'єктів господарювання в процесі ведення якісного бізнесу.

Для забезпечення якості необхідна наявність не лише матеріальної бази та кваліфікованого персоналу, а й системного підходу до питань управління якістю. Організація повинна створити дійову систему управління, яка спрямовує її зусилля на якісне виконання всіх здійснюваних процесів, що, у свою чергу, забезпечить досягнення якісного результату.

Значну роль у підвищенні якості відіграють стандарти, які є нормативною базою систем якості. Загальноновизнаними на сьогодні є міжнародні стандарти ISO серії 9000, які сконцентрували досвід управління якістю, нагромаджений у різних країнах. У багатьох країнах, у тому числі і в Україні, вони

прийняті як національні, а в Україні введені в дію з 01.10.2001 р.

Стан справ у галузі управління якістю для підприємств України не можна визначити як задовільний. Розвиток експортних відносин показав, що продукція вітчизняних підприємств є неконкурентоспроможною на світовому ринку саме за якістю. У зв'язку із цим набуває особливого значення проблема розробки та впровадження дійових методів управління витратами на забезпечення якості продукції.

### II. Постановка завдання:

- визначити сутність понять “якість”, “система забезпечення якості”, “витрати на забезпечення якості продукції”;
- узагальнити та проаналізувати особливості забезпечення якості продукції та їх вплив на ефективність виробництва;
- провести аналіз існуючих класифікацій витрат на якість продукції та організаційної структури управління в системі забезпечення якості продукції;
- дослідити методи вирішення завдання підвищення ефективності управління витратами на забезпечення якості продукції;
- знайти основні напрями поліпшення організації управління якістю продукції;
- удосконалити основні методичні підходи та розробку щодо аналізу, планування та обліку витрат на забезпечення якості продукції.

### III. Результати

У ринковій економіці проблема якості є найважливішим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної й екологічної безпеки.

Якість – комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх аспектів діяльності: розробку стратегії, організацію виробництва, маркетинг та ін. Найважливішою скла-

довою всієї системи якості є якість продукції [4, с. 15].

У сучасній літературі та практиці існують різні трактування поняття "якість". Міжнародна організація із стандартизації визначає якість (стандарт ISO-8402) як сукупність властивостей і характеристик продукції чи послуг, що надають їм здатність задовольняти обумовлені чи передбачувані потреби. Цей стандарт увів такі поняття, як "забезпечення якості", "управління якістю", "спіраль якості". Вимоги до якості на міжнародному рівні визначено стандартами ISO серії 9000. Перша редакція міжнародних стандартів ISO серії 9000 з'явилася наприкінці 1980-х рр. і ознаменувала вихід міжнародної стандартизації на якісно новий рівень. Ці стандарти увійшли безпосередньо у виробничі процеси, сферу управління й установили чіткі вимоги до систем забезпечення якості. Вони поклали початок сертифікації систем якості. Стандарти ISO серії 9000 установили єдиний, визнаний у світі підхід до договірних умов з оцінювання систем якості й одночасно регламентували відносини між виробниками і споживачами продукції. Іншими словами, стандарти ISO – чітка орієнтація на споживача.

Формування якості продукції починається на стадії її проектування. Так, у фазі дослідження розробляють технічні й економічні принципи, створюють функціональні зразки (моделі). Після цього створюють основу виробничої документації й дослідний зразок. На стадії конструктивно-технологічних робіт здійснюється підготовка впровадження виробу у виробництво [3, с. 59]. У літературі поняття якості трактоване по-різному. Однак основна розбіжність у поняттях якості лежить між її розумінням в умовах командно-адміністративної й ринкової економіки. У командно-адміністративній економіці якість трактується з позиції виробника. У ринковій економіці якість розглядається з позиції споживача [2, с. 258].

Донедавна вважалося, що якістю повинні займатися спеціальні підрозділи. Перехід до ринкової економіки зумовлює необхідність вивчення досвіду провідних фірм світу з досягнення високої якості. Провідні фірми країн з розвинутою ринковою економікою вважають, що на досягнення якості повинні бути націлені всі служби. Ключову роль у підвищенні якості відіграють вимоги споживачів, інформація про несправності та помилки, оцінки споживачів.

Якість є важливим інструментом у боротьбі за ринки збуту. Саме якість забезпечує конкурентоспроможність товару. Вона складається з технічного рівня продукції і корисності товару для споживача з урахуванням функціональних, соціальних, естетичних, ергономічних, екологічних властивостей. При цьому конкурентоспроможність визначається сукупністю якісних і вартісних особливостей товару, що можуть задовольняти потреби споживача, а також витратами на придбання і споживання відповідного товару. Варто враховувати, що серед продукції аналогічного призначення більш конкурентоспроможною є та, котра забезпечує найвищий корисний ефект стосовно сумарних витрат споживача. Безумовно, підвищення якості пов'язане з витратами. Однак вони окупляться завдяки отриманому прибутку. Заняття позиції лідера на ринку неможливе без розробки й освоєння нових товарів (модифікованих, поліпшених).

Дослідження, проведені в ряді країн, показали, що в компаніях, які приділяють якості мало уваги, до 60% відсотків часу може йти на виправлення браку.

У процесі виробництва управління якістю полягає в контролі за належною якістю матеріалів, використовуваних для виготовлення виробів, станом устаткування і технологічного оснащення, дотриманням технологічної дисципліни і т. ін. Становлення сучасної системи управління якістю продукції на вітчизняних підприємствах пройшло низку послідовних етапів. Основні характеристики етапів розвитку систем управління якістю наведено в табл. 1.

Найзначнішим досягненням у сфері забезпечення високого рівня якості і конкурентоспроможності продукції протягом останніх років стало запровадження на промислових підприємствах системи комплексного (тотального) управління якістю Total Quality Management (TQM). Ця система охоплює всі підрозділи підприємства, спрямовуючи їхню діяльність на забезпечення потрібної якості продукції на всіх етапах її життєвого циклу. TQM заснована на міжнародних стандартах у галузі управління якістю серії ISO 9000, ISO 14000, ISO 10000 (усі перелічені стандарти прийнято як державні стандарти України).

Таблиця 1

Основні характеристики етапів розвитку систем управління якістю

Етап розвитку управління якістю	Система мотивації	Система навчання	Взаємовідносини зі споживачами	Взаємовідносини з постачальниками	Основа концепції
Система Тейлора	Штрафи, підкорення наказам	Професійне навчання	Приймальний вхідний контроль	Вхідний контроль	Реалізація принципу роботи за технічними документами, індивідуальний контроль одиниць виробів

Етап розвитку управління якістю	Система мотивації	Система навчання	Взаємовідносини зі споживачами	Взаємовідносини з постачальниками	Основа концепції
Статистичне управління якістю	Матеріальне стимулювання	Навчання статистичних методів	Статистичний приймальний контроль	Статистичний вхідний контроль	Стабільність процесів, зниження витрат, орієнтація на факти під час прийняття рішень та виявлення причин проблем з управлінням якістю, що виникали, зміни в ОСУ організації
Загальне управління якістю – TQC	Мотивація до впровадження TQC, урахування морального чинника, зростання уваги до роботи в колективі	Професійне навчання	Приймальний вхідний контроль, інспекції, аудит споживача	Вхідний контроль, інспекції, сертифікація продукції	Якість продукції, зниження витрат, системний та комплексний підходи до управління якістю, сертифікація продукції та систем якості третьою (незалежною) стороною
Загальний менеджмент якості – TQM	Мотивація до всебічного менеджменту якості	Усебічне навчання TQM, ISO 9000	Сертифікат, аудит споживача	Співпраця, сертифікат ISO 9000, оцінка постачальників	Якість діяльності та оптимізація, політика, місія, цінності, керівні принципи компанії; системи планування якості; системи забезпечення якості; системи неперервного поліпшення якості
Універсальні підходи до управління якістю – UQM, MBQ, TQL	Мотивація до всебічного менеджменту якості	Усебічне навчання TQM, ISO 9000, QS 9000, ISO 14000	Статистичний приймальний контроль, сертифікат, аудит споживача	Взаємодія, сертифікат ISO 9000, QS 9000, ISO 14000	Якість фірми (те саме, що на попередньому етапі). Застосування концепції постійного поліпшення, досягнення лідерства на ринку через якість усіх процесів, що здійснюються на підприємстві

Система комплексного управління якістю TQM заснована на використанні широкого набору спеціальних методів, які можна класифікувати за двома основними ознаками:

залежно від функції управління якістю; залежно від об'єкта управління якістю. Основні концепції TQM наведено на рис. 1.

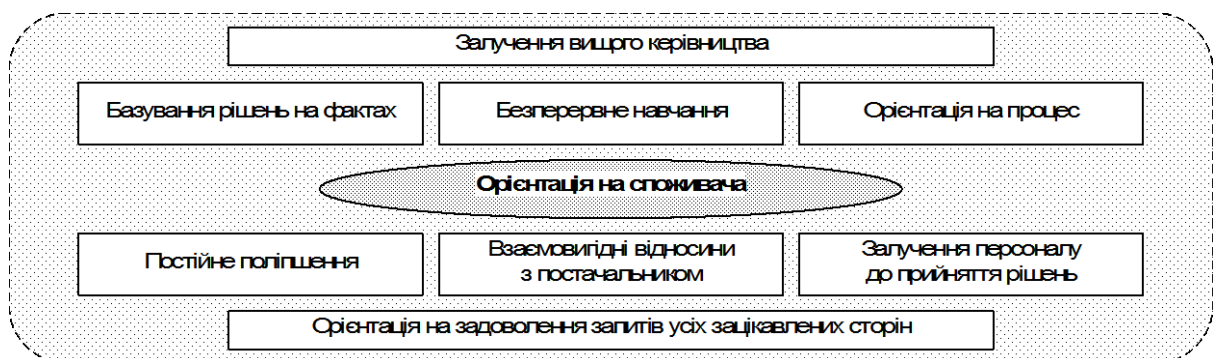


Рис. 1. Основні концепції TQM

Якість виробу може виявлятися в процесі споживання. Поняття якості продукту з позицій його відповідності вимогам споживача склалося саме в умовах ринкової економіки. Ідея такого підходу до визначення якості продукції належить голландським ученим Дж. ван Етингеру і Дж. Сіттігу [1, с. 28], які розробили спеціальну галузь науки – кваліметрію. Кваліметрія – наука про способи виміру і квантифікації показників якості, вона дає змогу давати кількісні оцінки якісним характеристикам товару. Кваліметрія виходить із того, що якість залежить від великої

кількості властивостей розглянутого продукту. Для того, щоб судити про якість продукту, недостатньо тільки даних про його властивості. Потрібно враховувати й умови, у яких продукт буде використано. На думку Дж. ван Етингера і Дж. Сіттіга, якість можна виразити цифровими значеннями, якщо споживач буде групувати властивості в порядку їхньої важливості. Вони вважали, що якість – величина вимірна і, отже, невідповідність продукту пропонованим до нього вимогам можна виразити через постійну міру, якою зазвичай є гроші.

Різноманітні властивості, важливі для оцінки якості, сконцентровані у споживчій вартості. Основні показники якості:

1) показники призначення (техніко-економічні), які характеризують корисну роботу (потужність, продуктивність, міцність, уміст корисних речовин, калорійність);

2) показники надійності, довговічності і безпеки, що зараховують рівень забезпечення довготривалості використання і безпечних умов праці та життєдіяльності людини;

3) показники технологічності – характеризують властивість виробу щодо ефективності конструктивно-технологічних рішень: трудомісткість, матеріаломісткість, енергоємність, тобто ці показники характеризують розподіл матеріалів, засобів праці і витрат часу на технологічну підготовку виготовлення й експлуатації продукції;

4) показники стандартизації й уніфікації – характеризують насиченість продукції стандартними, уніфікованими і запозиченими елементами;

5) екологічні показники – характеризують рівень шкідливого впливу на здоров'я людини й навколишнє середовище, наприклад, токсичність виробів, уміст шкідливих речовин, обсяг шкідливих викидів у довкілля за одиницю часу;

6) економічні показники – відображають рівень економічної вигоди виробництва і придбання споживачем: ціна одиниці виробу, прибуток з одиниці виробу, рівень експлуатаційних витрат;

7) ергономічні показники – окреслюють відповідність техніко-експлуатаційних параметрів виробу антропометричним, фізіологічним і психологічним вимогам працівника (споживача), тобто рівень легкості керування, можливість одночасного охоплення контрольованих експлуатаційних показників, величина шуму, вібрації;

8) естетичні показники – визначають естетичні властивості (дизайн) виробу (виразність і оригінальність форми, кольорове оформлення, рівень естетичності тари);

9) патентно-правові показники – відображають рівень використання винаходів при проектуванні виробів – коефіцієнт патентного захисту, коефіцієнт патентної чистоти.

Загальні методи оцінювання якості продукції:

1. Об'єктивний метод – означає оцінювання рівня якості продукції за допомогою стендових випробувань та вимірювань з використанням приладів, лабораторного аналізу. Цей метод застосовується для вимірювання абсолютного рівня якості засобів виробництва та деяких властивостей споживчих товарів.

2. Органолептичний метод – ґрунтується на сприйманні якості продукції органами чуттів людини без застосування технічних вимірювальних та реєстраційних засобів. При цьому методі залучають експертів і застосовують бальну систему оцінювання показників якості.

3. Диференційований метод – передбачає порівняння одиничних виробів з відповідними показниками виробів-еталонів або з базовими показниками стандартів (технічних умов).

4. Комплексний метод полягає у визначенні узагальнювального показника рівня якості оцінюваного виробу. Переважно це інтегральний показник, який обчислюється шляхом зіставлення корисного ефекту від споживання (експлуатації) певного виробу та загальної величини витрат на його створення і використання. Часто застосовують середньозважену арифметичну оцінку.

Переважна частина сучасного світового виробництва представлена виробництвом товарів. Тому той чи інший виріб, що виготовляється, втілює в собі як споживчу вартість, так і власне вартість. Отже, якість – це економічна категорія, яка відображає сукупність властивостей продукції (технічних, технологічних, економічних, екологічних тощо), що зумовлюють рівень її здатності задовольняти потреби споживачів відповідно до свого призначення.

Разом з тим, не можна розглядати якість ізольовано з позицій виробника і споживача. Без забезпечення техніко-експлуатаційних, експлуатаційних та інших параметрів якості, записаних у технічних умовах (ТУ), не може бути здійснена сертифікація продукції. Міжнародний досвід переконує, що необхідним інструментом, який гарантує відповідність якості продукції вимогам нормативно-технічної документації (НТД), є сертифікація. У загальноприйнятій міжнародній термінології сертифікація визначається як установлення відповідності. Національні законодавчі акти різних країн конкретизують: відповідність чому встановлюється, і хто встановлює цю відповідність. Сертифікація – це документальне підтвердження відповідності продукції визначеним вимогам, конкретним стандартам чи технічним умовам. Сертифікація продукції являє собою комплекс заходів (дій), проведених з метою підтвердження за допомогою сертифіката відповідності (документа), що продукція відповідає визначеним стандартам чи іншим НТД. Сертифікація з'явилася у зв'язку з необхідністю захистити внутрішній ринок від продукції, непридатної до використання. Питання безпеки, захисту здоров'я і навколишнього середовища змушують законодавчу владу, з одного боку, установлювати

відповідальність постачальника (виробника, продавця і т. д.) за введення в обіг недоброякісної продукції (Закон України "Про захист прав споживачів, закон про відповідальність за продукцію, прийнятий у країнах Європейського Співтовариства); з іншого – встановлювати обов'язкові до виконання мінімальні вимоги, що стосуються характеристик продукції, яка вводиться в обіг (можуть стосуватися групи продукції в цілому чи окремих її параметрів). До першого відносяться такі законодавчі акти, як, наприклад, закони, що встановлюють мінімальні вимоги по характеристиках.

В Україні стандарти ISO серії 9000 було прийнято в 1995 р. як національні (ДСТУ ISO 9000). У 2001 р. було прийнято останню версію стандартів ISO 9000:2000. Треба враховувати той факт, що перехід на стандарти ISO 9000 серії 2000 р. тривав до кінця 2003 р.

Для введення в обіг продукції, яка потрапляє в законодавчо регульовану сферу, потрібне офіційне підтвердження того, що вона відповідає всім висунутим законодавством вимогам. Однією з форм такого підтвердження є сертифікація продукції, проведена незалежною третьою стороною (перша – виготовлювач, друга – споживач). Визначено вісім схем сертифікації третьою стороною [6, с. 217]:

1. Випробування зразка продукції.
2. Випробування зразка продукції з наступним контролем на основі нагляду за заводськими зразками, закуповуваними на відкритому ринку.
3. Випробування зразка продукції з наступним контролем на основі нагляду за заводськими зразками.
4. Випробування зразка продукції з наступним контролем на основі нагляду за зразками, придбаними на відкритому ринку й отриманими із заводу.
5. Випробування зразка продукції й оцінювання заводського управління якістю з наступним контролем на основі нагляду за заводським управлінням якості й випробувань зразків, отриманих із заводу і відкритого ринку.
6. Тільки оцінювання заводського управління якістю.
7. Перевірка партій виробів.
8. 100-відсотковий контроль.

Оцінювання ефективності являє собою процедуру встановлення економічної переваги конкретного типу або виду продукції, або окремого одиничного виробу порівняно з аналогічними діючими або новостворюваними. Порівняння може здійснюватися стосовно досягнутого або нормативного рівня ефективності.

Річний економічний ефект  $E$  можна розрахувати за формулою:

$$E = B_1 - B_2 = (C_1 + K_1 E_n) - (C_2 + K_2 E_n), \quad (1)$$

де  $B_1$  – зведені витрати за базовим варіантом системи або виробу;

$B_2$  – зведені витрати за впроваджуваним варіантом системи або виробу;

$C_{1,2}$  – собівартість одиниці продукції;

$K_{1,2}$  – питомі капітальні вкладення у виробничі фонди;

$E_n$  – нормативний коефіцієнт ефективності капітальних вкладень.

Оцінювання економічної ефективності нової системи виконують за допомогою основних та додаткових показників. Основними показниками є капітальні вкладення, необхідні для створення й упровадження нової системи, собівартість продукції і термін окупності додаткових капітальних вкладень. До додаткових показників належать підвищення продуктивності праці, полегшення умов і підвищення безпеки праці, поліпшення якості продукції, підвищення надійності та збільшення терміну служби виробу, зростання випуску продукції з одиниці устаткування або  $1 \text{ м}^2$  виробничої площі та ін.

Показником порівняльної економічної ефективності є мінімум зведених витрат:

$$C = E_n K \rightarrow \min, \quad (2)$$

де  $C$  – собівартість одиниці продукції (роботи);

$K$  – питомі капітальні вкладення у виробничі фонди;

$E_n$  – нормативний коефіцієнт ефективності капітальних вкладень, що дорівнює 0,15.

При розрахунках економічного ефекту враховують фактор часу, якщо капітальні витрати здійснюють протягом кількох років.

Для зведення витрат до єдиної системи обчислення використовують коефіцієнт зведення:

$$a_t = (1 + E)t, \quad (3)$$

де  $a_t$  – коефіцієнт зведення;

$E$  – норматив зведення, рівний 0,1;

$t$  – число років від другого року впровадження нових заходів до року здійснення витрат і отримання результатів.

Економічний ефект від поліпшення якості може бути виражений формулою:

$$E = P - B = P - (B_\delta + B_e), \quad (4)$$

де  $E$  – економічний ефект;

$B$  – витрати;

$B_\delta$  – витрати на досягнення економічного ефекту;

$B_e$  – витрати на експлуатацію.

Ефективність виробництва може підвищуватися навіть при скороченні обсягів реалізації, але це можливо, тільки якщо якість продукції зростає швидше, ніж темпи зниження обсягів виробництва й реалізації.

Для визначення економічної ефективності від поліпшення якості продукції, необхідно враховувати:

1. Для поліпшення якості необхідні додаткові поточні та одноразові витрати.

2. Економічний ефект від поліпшення якості продукції отримує споживач. У такому разі продукція реалізується, і виробник збільшує доходи.

3. Необхідно враховувати економію від зниження кількості браку.

4. Підприємство при поліпшенні якості продукції отримує економічну вигоду від збільшення випуску та реалізації продукції, збільшення ціни реалізації, збільшення експорту.

У результаті ці фактори виявляються в отриманні додаткового прибутку, який визначається за формулою:

$$\Delta\Pi = \Delta\Pi_y + \Delta\Pi_3 \pm (C_{\partial} - C_{\partial p}), \quad (5)$$

де  $\Delta\Pi_y$  – додатковий прибуток, отриманий від збільшення обсягу виробництва і реалізації;

$\Delta\Pi_3$  – додатковий прибуток, отриманий від зростання ціни реалізації;

$C_{\partial}$  – додаткові витрати на виробництво і реалізацію продукції, пов'язані з поліпшенням якості продукції;

$C_{\partial p}$  – величина зниження витрат на виробництво у зв'язку зі скороченням кількості браку.

#### IV. Висновки

Витрати на забезпечення якості продукції є частиною загальних витрат на виробництво й експлуатацію продукції за весь період її служби. З економічних позицій ці витрати являють собою суму поточних і одноразових витрат, здійснюваних виготовлювачем і споживачем на всіх етапах життєвого циклу продукції.

Політика підприємства повинна бути спрямована на досягнення високої якості. Брак, що є її протилежністю, може виникнути на будь-якому підприємстві, але в будь-якому разі витрати на брак також необхідно аналізувати.

На більшості підприємств, що займаються виробництвом і обслуговуванням, витрати на задоволення очікувань споживача у сфері якості становлять значні суми, що у дійсності не знижують величини прибутку, тому видається логічним, що витрати на якість повинні бути виявлені, оброблені і представлені керівництву подібно до інших витрат. На жаль, багато керівників не мають можливості одержувати наочну інформацію про рівень витрат на якість через те, що в

компанії немає системи для її збору й аналізу, хоча реєстрація і підрахунок витрат на якість – не складна, уже відпрацьована процедура. Визначені один раз, вони забезпечать керівництво додатковим потужним інструментом управління.

Уміло організований аналіз витрат на якість і витрат браку може стати джерелом значної економії для підприємства, а також підвищити імідж підприємства в очах потенційних клієнтів.

Можна відзначити, що для завоювання організацією твердих позицій як на внутрішньому, так і на зовнішніх ринках, їй потрібно мати таку систему менеджменту якості, яка орієнтується на глобальний ринок із забезпеченням критеріїв конкурентоспроможності. Такою може бути система, що відповідає вимогам стандартів ISO 9000. На сьогодні це обов'язкова умова, але вже недостатня. Тобто стандарти ISO 9000 – це основа системи менеджменту якості, на якій можуть успішно будуватися стратегії, що відповідають вимогам стандартів ISO 14000, QS 9000, Міжнародної системи рейтингу якості, концепції “шість сигм”, TQM тощо. Можна вважати, що подальший розвиток систем управління якістю буде пов'язаний із переходом від менеджменту якості до якості загального менеджменту організації. Якість дедалі більшою мірою буде визначати стратегію організації в умовах ринкової економіки.

#### Список використаної літератури

1. Гличев А.В. Управление качеством продукции / А.В. Гличев, М.И. Круглов. – М. : Экономика, 1979. – 198 с.
2. Ильенкова С.Д. Инновационный менеджмент : учебник / [С.Д. Ильенкова, Л.М. Гохберг, С.Ю. Ягудин и др.]. – М. : Банки и биржи, ЮНИТИ, 1997. – 456 с.
3. Кардаш В.Я. Стандартизация и управление качеством продукции / В.Я. Кардаш. – К. : Вища школа, 1985. – 189 с.
4. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. – М. : Издательство стандартов, 1992. – 298 с.
5. Семенов Г. Экономика предприятия : навч. посіб. / Григорій Семенов, Марина Панкова, Андрій Семенов ; М-во освіти і науки України ; ГУ “ЗІДМУ”. – [2-е вид., перероб. та доп.]. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 324 с.
6. Управление качеством / [под ред. С.Д. Ильенковой]. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 350 с.

Стаття надійшла до редакції 21.02.2012 р.

**Семенов Г.А., Квасова А.О. Управление качеством продукции на предприятии**

*В статье рассмотрено понятие качества, характеризующее эффективность всех сторон деятельности предприятия. Исследованы сущность и основные показатели качества. Проанализированы системы управления качеством продукции. Приведены методы анализа расходов на качество и методы повышения эффективности управления.*

**Ключевые слова:** *качество, показатели, методы оценки, система управления, стандартизация, сертификация.*

**Semenov G., Kvasova A. Quality of products management on enterprise**

*It is considered quality – as a complex concept which characterizes efficiency of all sides of activity of enterprise. Investigational essence and basic indexes of quality. Control system by quality of products is analysed. The methods of analysis of charges are resulted on quality and methods of increase of management efficiency.*

**Key words:** *quality, indexes, methods of estimation, control system, standardization, certification.*