

ОСАДЧУК О.П.

канд. екон. наук, доцент кафедри управління персоналом та економіки
праці

Національний університет харчових технологій

ossadchuko@gmail.com

ТРУШ Ю.Л.

канд. екон. наук, доцент кафедри економіки і права

Національний університет харчових технологій

yuliya633@ukr.net

НАУКОВІ ПІДХОДИ ОСНОВОПОЛОЖНИКІВ ТЕОРІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЩОДО ТРАКТУВАННЯ СУТНОСТІ ПОНЯТТЯ «ЯКІСТЬ»

В статті досліджено сутність категорії «якість» шляхом узагальнення наукових поглядів і теоретичних формулювань основоположників теорії управління якістю; визначено ключові аспекти досліджуваної категорії, серед яких: відповідність встановленим вимогам, задоволення споживчих потреб та ефективність виробничих процесів.

Ключові слова: якість, вимоги споживачів, підприємство, теорія управління якістю, потреба.

ОСАДЧУК О.П.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономики
труда

Национальный университет пищевых технологий

ossadchuko@gmail.com

ТРУШ Ю.Л.

канд. экон. наук, доцент кафедры экономики и права

Национальный университет пищевых технологий

yuliya633@ukr.net

**НАУЧНЫЕ ПОДХОДЫ ОСНОВОПОЛОЖНИКОВ ТЕОРИИ
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ
СУЩНОСТИ ПОНЯТИЯ «КАЧЕСТВО»**

В статье исследована сущность категории «качество» путем обобщения научных взглядов и теоретических формулировок основоположников теории управления качеством; определены ключевые аспекты исследуемой категории, среди которых: соответствие установленным требованиям, удовлетворение потребительских нужд и эффективность производственных процессов.

Ключевые слова: качество, требования потребителей, предприятие, теория управления качеством, потребность.

OSADCHUK O.P.

candidate of economical sciences, associate professor department of personnel management and labour economics

National University of Food Technologies

ossadchuko@gmail.com

TRUSH JU.L.

candidate of economical sciences, associate professor department of economics and law

National University of Food Technologies

yuliya633@ukr.net

**SCIENTIFIC APPROACHES OF FOUNDERS OF THE THEORY OF
QUALITY MANAGEMENT TO THE INTERPRETATION OF THE
ESSENCE THE CONCEPT OF "QUALITY"**

In the article the essence of the category "quality" is examined by generalizing the scientific views and theoretical formulations of the founders of theory of quality management; are identified the key aspects of the category "quality", among which: compliance with established requirements, satisfaction of consumer needs and efficiency of production processes.

Key words: quality, requirements of consumers, enterprise, theory of quality management, need.

Постановка проблеми. Поняття «якість» є складним та багатограним, про що свідчить всебічне його використання в науці, технічному середовищі, законодавчій сфері, виробництві та побуті. Визначення терміну «якість» зазнало неабияких змін у часи історико-виробничого розвитку суспільства, в період еволюційного становлення економіки як науки та суб'єктивного впливу бачень науковців. Економічна література нараховує понад 400 визначень, які всебічно розкривають зміст та значення якості. Серед існування чисельного розмаїття трактувань залишається відкритим питання формування сучасного загального визначення з метою забезпечення можливості подальшого оперування даною категорією в операційній діяльності підприємства. Тому одним із важливих завдань є вивчення динаміки підходів до еволюційного розвитку «якості» як економічної категорії.

Аналіз досліджень та публікацій. Протягом багатьох століть чимало дослідників намагалися дати визначення якості, але особливу увагу вивченню та дослідженню теоретичних основ якості приділили такі вчені: О.В. Арістов, І.А. Будищева, В.Г. Герасимова, Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, Ф. Кросбі, М.Г. Круглова, О.І. Момот, В.М. Приходько, Ю.В. Савицький, В.Н. Спіцнадель, Г. Тагуті, І.О. Тарасенко, А. Фейгенбаум, М.І. Шаповал, Г.М. Шишкова, В. Шухарт та інші. У роботах цих вчених ґрунтовно розглянуто підходи до визначення якості, методи оцінки рівня якості продукції, організаційні аспекти та системи управління якістю. Проте єдиної думки щодо трактування поняття «якість» серед авторів немає.

Мета статті полягає у визначенні сутності категорії «якість» та її головних аспектів, шляхом дослідження основних наукових підходів основоположників теорії управління якістю.

Виклад основного матеріалу. Зі вступом суспільства в епоху всепоглинаючої індустріалізації наукові пошуки в сфері управління якістю активізувалися. Велика увага щодо визначення сутності категорії «якість» та її аспектів

приділялася відомими менеджерами та спеціалістами тих часів, які в подальшому стали основоположниками теорії управління якістю. Дослідженнями поняття якості займалися В. Шухарт, Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, Ф. Кросбі, Г. Тагуті. Аналізуючи їх роботи та висловлювання щодо якості, інколи досить непросто виокремити та сформулювати їх особисте трактування категорії «якість». Основні вислови та думки вищезазначених всесвітньо відомих науковців представлені в табл.1.

Таблиця 1.

Визначення сутності поняття «якість» основоположниками теорії управління якістю

Автор	Визначення	Головний аспект
1	2	3
В. Шухарт (1931 р.) [2, с. 14]	...загалом, існує два аспекти якості. Один пов'язаний з уявленням про якість речей як об'єктивної реальності, яка не залежить від існування людини. Інший аспект - з тим, що ми думаємо, відчуваємо і відчуваємо відносно об'єктивної реальності.	Якість як відповідність властивостей речей уявленням про них
К. Ісікава (1950 р.) [1, с. 10]	«Ми займаємось управлінням якістю, щоб виробляти продукцію з такою якістю, яка може задовольнити вимоги споживачів. Проста відповідність національним стандартам або технічним вимогам сьогодні не може влаштувати. Цього просто недостатньо».	Якісна робота всіх складових підприємства для задоволення потреб споживачів
А. Фейгенбаум (1960 р.) [3, с. 265]	«Якість визначає споживач, а не інженери, служба маркетингу або вище керівництво. Вона базується на фактичній оцінці споживачем продукції по відношенню до його вимог...».	Відповідність вимогам споживача
Ф. Кросбі (1964 р.) [7, с. 7-9]	Якість – це наявність визначених характеристик продукції (послуги), що відповідають встановленим технічним вимогам.	Відповідність чітко встановленим технічним вимогам
Дж. Джуран (1974 р.)	Якість характеризується тими властивостями продукції, які саме задовольняють	Якість – задоволення споживачів

[9, с. 2-2]	потреби споживачів і тим самим забезпечують їх задоволення даною продукцією; якість визначається у відсутності невідповідностей.	за рахунок досконалості властивостей продукції та відсутності невідповідностей
Е. Демінг (1982 р.) [2, с. 16]	1. Якість повинна визначатися в термінах задоволення споживачів. 2. Якість - категорія багатовимірна. Для її визначення неможливо використовувати лише якісь окремі характеристики або одну точку зору. 3. Існують різні міри якості.	Багатовимірна категорія, що проявляється через ступінь задоволення потреб та очікувань споживачів
Г. Тагуті (1983 р.) [2, с. 10]	Якість – це втрати в суспільстві, викликані продукцією після того, як вона була поставлена ..., але не включаючи втрати, причинами яких є внутрішні, притаманні самій продукції функції та можливості.	Рівень соціальних втрат
Дж. Харрінгтон (1990 р.) [5, с. 10]	Якість продукції – результат якісного виконання всіх видів робіт. Якість – це міра корисності результатів будь-якої діяльності, яка може і має покращуватись...	Якість як ефективність виробничої діяльності

Джерело: складено автором на основі [1, 2, 3, 5, 7,9]

Незважаючи на численну схожість представлених трактувань, всі вони різняться за своєю сутністю. Аналізуючи дані визначення, їх можна згрупувати в декілька груп, оскільки в них наявні спільні аспекти щодо тлумачення поняття «якість». Ключовими аспектами, які визначалися основоположниками теорії управління якістю і які стали основою для розмежування даних визначень на певні групи є наступні:

- якість – відповідність встановленим вимогам (Ф. Кросбі, Г. Тагуті);
- якість – задоволення споживчих потреб (В. Шухарт, Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, А. Фейгенбаум);
- якість – ефективність виробничих процесів (Дж. Харрінгтон).

До першої групи науковців, які розглядали «якість» як сукупність властивостей продукції, що мають бути вимірними та чітко прописаними в технічних вимогах, слід віднести Ф. Кросбі. Він вважав, що більш високого рівня яко-

сті можна досягти, виготовляючи продукцію, характеристики якої повною мірою відповідають встановленим вимогам, тобто забезпечення виробництва високоякісної продукції залежить від скорочення рівня дефектності. Цю ідею він висвітлює у програмі «Нуль дефектів» («ZD»). Також у своїй книзі «Якість без витрат» Ф. Кросбі переконує, що підвищення якості не вимагає великих витрат, оскільки підвищення якості одночасно підвищує і продуктивність виробництва, так як одночасно відбувається скорочення більшості статей витрат, пов'язаних з усуненням виявлених дефектів, із переробленням неякісної продукції, з попередженням повернення продукції споживачами тощо [6, с. 69].

До даної групи можна віднести роботи відомого японського науковця Г. Тагуті. Він один із перших звернув увагу на дуже важливу міру якості виготовленої продукції, що проявляється через сумарні витрати для суспільства, породжені даним продуктом. Головна стратегія, запропонована Г. Тагуті, в умовах економічної конкуренції допомагала підприємству залишатися в бізнесі, бо полягала в постійному поліпшенні якості й зниженні витрат, що допомагало зменшити соціальні витрати, але при цьому задоволення бажань споживачів не було пріоритетним.

До представників першої групи можна також віднести відомого засновника автомобілебудівної компанії «Ford», американця за походженням, Генрі Форда. Він прагнув створити ідеальний, з його точки зору, автомобіль, що мав бути виготовлений із найкращого матеріалу, побудований висококваліфікованими робітниками та сконструйованим за найпростішими методами, які тільки були відомі сучасній техніці [2, с. 8].

Генрі Форд започаткував конвеєрне виробництво автомобілів, що дало змогу збільшити обсяги виробництва та покращити якість готової продукції за допомогою концентрації людської праці над окремими виробничими процесами. Форд не залишив нам чітко сформульованого трактування терміну «якість», однак, якщо судити за окремим висловлюванням, сутність якості продукції в його розумінні зводилась до надійності, довговічності, дешевизни (доступності широкому загалу) та простоти готового виробу [4, с. 15]. Він відкидав менедж-

мент, вважаючи, що важливим є тільки продукт. Якщо ж продукт хороший – він сам принесе прибуток, якщо поганий, то навіть будь-які фінансові інвестиції чи будь-яке «чудодійне» управління не зроблять його успішним [2, с. 9].

У другій групі об'єднані визначення запропоновані основоположниками теорії управління якістю, а саме: В. Шухартом, Е. Демінгом, Дж. Джураном, К. Ісікавою, А. Фейгенбаумом, оскільки ці науковці, розглядаючи поняття «якість», приділяли значну увагу властивостям продукції, що здатні повністю задовольнити потреби та бажання споживачів.

Е. Демінг розглядав «якість» як сукупність характеристик продукції, що здатні задовольнити потреби споживачів, але при цьому вказував на важливість визначення властивостей та характеристик, що є цінними для кінцевого споживача. Це завдання не з легких, оскільки споживач, купуючи продукцію, купує ті її властивості, що задовольняють його бажання повністю та представлені такою ціною, яка є прийнятною. Складність даної ситуації визначається й тим, що підприємства функціонують у сфері жорсткої конкурентної боротьби, за якої виробник може займати передові позиції на ринку, застосовуючи нові, покращені матеріали, використовуючи новітні ресурсозберігаючі технології, які дають можливість пропонувати аналогічну продукцію за зниженими цінами.

Інший американський вчений Дж. Джуран, так як і Е. Демінг, розкривав зміст «якості» через необхідність задоволення потреб та вимог споживачів. Він зазначав, що якість має декілька значень, з однієї сторони дане поняття характеризується тими властивостями продукції, які саме задовольняють потреби споживачів й тим самим забезпечують задоволення даною продукцією, а з іншої – виключають відсутність невідповідностей. Дж. Джуран писав, що було б зручно мати одне всеохоплююче визначення, але запропоновані в той час трактування не відзначалися необхідною універсальністю.

Погляди К. Ісікави сміливо можна віднести до другої групи, оскільки він вважав, що «ми займаємось управлінням якістю, щоб виготовляти продукцію з такою якістю, яка може задовольнити вимоги споживачів. Повна відповідність національним стандартам та технічним вимогам сьогодні не є гарантом успіху.

Цього просто недостатньо» [8, с. 44]. Далі він акцентував увагу на недосконалості японських промислових стандартів. Споживач може бути й незадоволеним продукцією, навіть якщо вона повністю відповідає встановленим вимогам стандарту, тому К. Ісікава вказував на необхідність та важливість чіткого орієнтування на вимоги споживачів.

Із практичної сторони він пропонував, щоб виробники вивчали та досліджували бажання й вимоги споживачів, орієнтувалися на них при проектуванні, виробництві, й навіть під час продажу своєї продукції. При проектуванні нової продукції виробник має перевершити очікування та вимоги споживачів.

К. Ісікава зазначав, що у вузькому розумінні якість – це якість продукції. Однак в широкому розумінні сутність якості полягає в якості роботи, якості послуг, якості інформації, якості процесів, якості відділу, якості персоналу, в тому числі робітників, інженерів, менеджерів і керівництва підприємства, якості системи, якості компанії, якості цілей та ін. [2, с. 18].

Дж. Харрінгтон, на відміну від вищезазначених науковців, розглядав поняття «якість» як похідну ефективності виробничих процесів, як сукупність необхідних умов та послідовність видів діяльності, які діють як злагоджений механізм щодо покращення виробничої діяльності підприємства. У своїй книзі «Управління якістю в американських корпораціях» він зазначав: «Між якістю та ефективністю виробництва існує прямий зв'язок – вони доповнюють один одного. Спрямованість на підвищення якості допоможе покращити ефективність, знизити собівартість і збільшити частку ринку» [5, с. 22]. Автор висловлює думку про те, що всі виробничі процеси та інші управлінські заходи мають здійснюватися у комплексі.

Дж. Харрінгтон вважав, що для досягнення високого рівня якості продукції необхідно вміло поєднувати здійснення виробничих процесів із ефективною управлінською діяльністю, що відзначено наступним чином: «Відокремлено ні статистичні методи, ні гуртки якості, ні системи заохочень раціоналізаторських пропозицій, ні нагороди та медалі, ні гасла, ні програми не дадуть від-

повіді на поставлені запитання. Для вирішення проблеми якості необхідно все це в сукупності та плюс багато чого іншого» [5, с. 18].

Висновки. Досліджено сутність поняття «якість» як соціально-економічної категорії, значення якої змінювалося і уточнювалося з розвитком суспільства та становленням економіки як самостійної науки. Широке застосування категорії «якість» в різних сферах суспільної діяльності та значний науковий інтерес щодо визначення її сутності сприяли появі значної кількості трактувань, що всебічно розкривають її зміст та значення. З огляду на це, виявлення та дослідження головного ідейного змісту поняття «якість» здійснювалося на основі визначення її основних аспектів шляхом узагальнення теоретичних формулювань основоположників теорії управління якістю. Дослідження сутності категорії «якість» з позиції різних наукових підходів дало змогу виявити наступні характерні аспекти: відповідність встановленим вимогам (Ф. Кросбі, Г. Тагуті); задоволення споживчих потреб (В. Шухарт, Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, А. Фейгенбаум); ефективність виробничих процесів (Дж. Харрінгтон). Сукупність визначених аспектів відображає головні ідейні напрями, які стали основою для формування сутності поняття «якість» і в сучасних умовах господарювання визначають її соціально-економічний зміст.

Список використаних джерел:

1. Исикава К. Японские методы управления качеством: сокр. пер. с англ. / К. Исикава; науч. ред. и авт. предисл. А. В. Гличев. – М.: Экономика, 1988. – 215 с.
2. Момот А. И. Экономический механизм управления качеством / А. И. Момот. – Донецкий национальный технический университет. – Донецк : Норд-Пресс, 2005. – 384 с.
3. Ферапонтов А. П. Новый подход к оценке качества продукции / А. П. Ферапонтов // Стандарты и качество. – 1993. – №10. – С. 55-57.
4. Форд Г. Моя жизнь, мои достижения: пер. с англ. / Г. Форд; под ред. Е. А. Кочергина. – М.: Финансы и статистика, 1989. – 206 с.

5. Харрингтон Дж. Х. Управление качеством в американских корпорациях : сокр. пер. с англ. / Дж. Х. Харрингтон; авт. вступ. ст. и науч. ред. Л. А. Конарева. – М.: Экономика, 1990. – 272 с.
6. Шаповал М. І. Менеджмент якості : підручник / М. І. Шаповал. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2003. – 475 с.
7. Crosby Ph. Quality is Free. – New York: McGraw-Hill Book Co., 1979. – 250 p.
8. Ishikawa K. What is Total Quality Control? The Japanese Way. Englewood Cliffs. – NJ: Prentice-Hall Inc., 1985, p. 44-45.
9. Juran J.M., Graina F.M., Bingham R.S. Quality Control Handbook. Third edition. McGraw-Hill Book Co., 1974, P. 2-2.