

Ю.Л. Труш,
К.е.н., доц., Національний університет харчових технологій
О.П. Осадчук
К.е.н., доц., Національний університет харчових технологій

Розвиток теорії та практики управління якістю у вітчизняних та зарубіжних країнах

Запропоновано на основі накопиченого досвіду дослідити і сформуванати власну систематизацію теоретичних постулатів в історії розвитку теорії та практики управління якістю у вітчизняних та зарубіжних країнах.

Ключові слова: управління, продукт, підприємство, якість.

Ю.Л. Труш,
К.э.н., доц., Национальный университет пищевых технологий
О.П. Осадчук
К.э.н., доц., Национальный университет пищевых технологий

Развитие теории и практики управления качеством в отечественных и зарубежных странах

Предложено на основе накопленного опыта исследовать и сформировать собственную систематизацию теоретических постулатов в истории развития теории и практики управления качеством в отечественных и зарубежных странах.

Ключевые слова: управления, продукт, предприятие, качество.

Y.L. Trush,
Candidate of economic sciences, National University of Food Technologies
O.P. Osadchuk
Candidate of economic sciences, National University of Food Technologies

Development of the theory and practice of quality management in domestic and foreign countries

A through study and experience to form their own theoretical postulates systematization in the history of the theory and practice of quality management in domestic and foreign countries.

Keywords: management, product, enterprise, quality.

Постановка проблеми. Сьогодні аналіз та дослідження ключових аспектів ринку й напрямок розвитку сучасного управління якістю продукції на підприємствах має важливе функціональне значення, що можливе внаслідок здійснення сучасного ефективного управління якістю продукції.

Вирішення цих питань не можливе без дослідження історичних аспектів розвитку теорії і практики управління якістю у різних країнах. Саме тому варто зосередити увагу на дослідженні хронології розвитку поняття «quality management» та «quality control», понятійному апараті системи управління якістю та етапах історії еволюції якості, адже історичний аспект відіграє вирішальну роль в процесі формування сучасного бачення щодо здійснення процесу управління якістю.

Аналіз досліджень та публікацій з проблеми. Теоретико-методологічні й економіко-організаційні аспекти розвитку теорії та практики управління якістю у вітчизняних та зарубіжних країнах відображені в роботах провідних вітчизняних і зарубіжних вчених економістів: Азгальдова Г.Г., Векслер Е.М., Глічева А.В., Огвоздіна В.Ю. [1,2,3,7].

Метою статті є дослідження і формування власної систематизації теоретичних постулатів в історії розвитку теорії та практики управління якістю у вітчизняних та зарубіжних країнах.

Викладення основного матеріалу. Важливо зауважити, що управління якістю має специфічні особливості, які відрізняють його від інших видів управління. Основною відмінністю такого управління є те, що воно базується на виконанні не окремих функцій, а їх комплексу з метою вирішення певних завдань, пов'язаних з виконанням контрольно-аналітичних, соціально-економічних, правових та інших дій в системі управління якістю.

У зв'язку з цим пропонується, на основі накопиченого досвіду дослідити і сформулювати власну систематизацію теоретичних постулатів в історії розвитку теорії та практики управління якістю у вітчизняних та зарубіжних країнах.

Серед фахівців вагомий внесок у розвиток теорії і практики управління якістю внесли Г.В. Глічев, В.Ю. Огвоздін, Г.Л. Багієв, Г.Г. Азгальдов, Е.М. Векслер та ін.

В історії еволюції якості виділяють п'ять взаємопов'язаних і діючих до сьогодні етапів: стадія відбракування, контролю якості, стадія управління якістю, стадія менеджменту якості, стадія якості середовища.

Основні етапи еволюційного становлення управління якістю в рамках зарубіжної практики зображено в табл. 1. Ця еволюція ілюструє розвиток зарубіжних досягнень в сфері управління якістю.

Прийоми управління якістю розроблялися, впроваджувалися і вдосконалювалися в США, Японію і країнами Західної Європи, що визначило формування трьох шкіл у цій сфері.

Розвиток теорії та практики управління якістю зарубіжних країн

ЕТАП	ЗАХІДНА ЄВРОПА	ЯПОНІЯ	СПОЛУЧЕНІ ШТАТИ АМЕРИКИ
	Прийоми управління якістю характерні для країн		
1870-ті – 1920-ті рр. ХХ ст.	<i>Вхідний контроль</i>	*	1. Система Тейлора 2. Вхідний контроль якості
1920-ті – 1950-ті рр. ХХ ст.	<i>Статистичний контроль</i>	*	1. Контрольні карти Шухарта 2. Статистичний контроль якості 3. Процесний підхід
1950-ті – сер. 1960-х рр. ХХ ст.	1. Стандарт на системи якості BS-1979 2. TQM	1. Кільця якості 2. TQC	1. 14 принципів управління якістю Демінга 2. Спіраль якості 3. Цикл PDCA 4. «Нуль дефектів» 5. TQC
сер. 1960-х – 1990-ті рр. ХХ ст.	1. Гармонізація національних стандартів відповідно до стандартів ISO 9000 2. TQM 3. Системний підхід	1. Використання методів Тагуччі 2. Система «Канбан» 3. TQM 4. Системний підхід	1. Методи Тагуччі 2. TQM 3. Стандарти ISO 9000 4. Системний підхід ISO 14000
1990-ті рр. ХХ ст. – наш час	1. Європейські аналоги стандартів ISO 29000 2. Методика EFQM	1. Європейські аналоги стандартів ISO 29000 2. Методика EFQM	1. Європейські аналоги стандартів ISO 29000 2. Методика EFQM

Джерело: складено на основі [1,2,3,6,7].

Пояснення абрєвіатури:

TQC – Всезагальний контроль якості;

TQM – Всезагальне управління якістю;

PDCA – Цикл Шухарта – Демінга: планує – виконуй – перевіряй – коригуй;

EFQM – Європейський фонд управління якістю.

* – Японський досвід управління якістю, який був накопичений у другій половині ХХ ст.

Початок 50-х років характеризується системним підходом до управління якістю продукції і на вітчизняних підприємствах. Першою і успішною спробою реалізації системного підходу стала Саратовська система бездефектного виготовлення продукції та передача її з першого надходження, другою – «Якість, надійність, ресурс з перших виробів», третьою – Система бездефектної праці, потім Система наукової організації робіт із збільшення моторесурсу двигуна (НОРМ), Комплексна система управління якістю продукції (КСУЯП), Комплексна система ефективного використання ресурсів, Комплексна система підвищення ефективності виробництва, Система аналізу небезпек і критичні контрольні точки (НАССР).

Крім вищезазначених досягнень вітчизняної практики в галузі управління якістю продукції, необхідно відзначити, що фундаментальні розробки були також і в сфері стандартизації. Так, у 1960-х роках випущений ДСТУ 1.0 – 68 «Державна система стандартизації», а з 1967 року в СРСР був затверджений Державний знак якості. Він застосовувався тільки для виробів з високою якістю, а право його використання було рекомендовано підприємствам, відомствам терміном до 3 років на основі результатів проведеної державної атестації якості продукції.

У 1970 році, з розвитком проблем, пов'язаних із стандартизацією, виконавчими органами видано постанову «Про підвищення ролі стандартів для покращення якості продукції». Практичне значення мав створений у 1985 році довідник «Управління якістю продукції», що узагальнив теоретичні основи управління досліджуваної категорії.

Наукові розробки вплинули не тільки на систему управління якістю продукції, але й на систему управління підприємством (ДСТУ 24525) і мали комплексний характер.

Широке розповсюдження вітчизняних систем управління якістю було пов'язано з умовами командно-адміністративної системи в межах якої виробництво товарів було ізольовано від споживача. Дуже низька увага приділялася людському фактору, що призвело до формалізму в роботі [6].

Аналіз проблем, пов'язаних із управлінням якістю продукції, дозволяє виділити основні досягнення в цьому напрямку у світовій практиці: комплексні системи управління якістю продукції (КСУЯП), комплексні системи управління якістю робіт підприємств і окремих виробників, теоретичне узагальнення економічної сутності категорії якості, розвиток системного підходу до управління якістю.

Необхідно зауважити, що КСУЯП і стандарти ISO 9000 – це перші дві вітки в реалізації системно-комплексного підходу до управління якістю продукції, що базується на стандартизації та принципах загального управління – TQM.

З точки зору логіки, поняття «якість» необхідно розуміти не тільки в економічному, а й в управлінському аспекті. Вирішення будь-якої великої проблеми неможливе без ефективного управління.

У сучасних ринкових умовах, для вдосконалення управління якістю, яке невідривно пов'язано з ефективністю всього виробництва та підприємства.

Управління якістю – це складне і комплексне завдання, для вирішення якого необхідно мати стійку теоретичну та практичну базу. В економічній літературі існує багато точок зору на зміст категорії.

Перша група вчених вважає (поняття узагальнене Азгальдовим Г.Г.), що «управління якістю продукції – це сукупність елементів, які виконують функції впливу на колектив людей для організації і координації їхньої трудової діяльності в процесі розробки оптимальних параметрів якості продукції при її дослідженні та проектуванні, забезпечення дотримання цих параметрів на стадії виробництва, зберігання досягнутої якості продукції...» [1, с.116].

У цьому визначенні «управління якістю продукції» представлено як сукупність елементів, а характеристика його як процесу не виявлена.

Погляди другої групи вчених, яка розглядає управління якістю продукції, узагальнив Г.Л. Багієв: «Під управлінням якістю продукції слід розуміти прояв характеру та об'єм потреб у продукції, встановлення і планування якості, проектування, розробку, оцінку, вибір та реалізацію заходів для забезпечення її на виробництві та підтримки при експлуатації необхідного рівня якості продукції» [2, с. 54-55].

Узагальнення положень третьої групи вчених здійснив А.В. Глічев. Він стверджує, що «управління якістю продукції – це планомірний, цілеспрямований процес впливу на фактори та умови» [3, с. 34].

Автори пропонують більш широке визначення: «Управління якістю продукції – це планомірний, цілеспрямований процес впливу на фактори та умови, що забезпечує виготовлення конкурентоспроможної продукції».

Поняття управління якістю продукції завжди розглядається як невід’ємний елемент виробничо-господарської діяльності, а позитивний рух у цьому напрямку спостерігається у визначеннях, наведених у словнику Європейської організації якості (ЄОЯ) і в стандартах ISO 8402:1994, 9000:2000, де запропоновано два терміни «quality management» та «quality control», узагальнені у табл. 2.

Таблиця 2

Хронологія розвитку поняття «quality management» та «quality control»

Джерело	Зміст поняття	
	«quality management»	«quality control»
Словник Європейської організації якості	Основа загальної функції управління, що визначає та здійснює політику в області якості	Оперативні методи та види діяльності, що використовуються для задоволення потреб якості
ISO 8402:1994	Загальне керівництво якістю / адміністративне управління якістю – це аспекти загальної функції управління, які визначають політику в області якості, цілі, відповідальність за виконання та здійснюють їх за допомогою засобів планування, контролю, забезпечення та покращення якості в системі управління	Управління якістю – це методи та види діяльності оперативного характеру, що використовуються для виконання потреб якості
ISO 9000:2000	Скоординована діяльність для керівництва та управління організацією відносно якості	Частина менеджменту якості, направлена на забезпечення потреб якості

Джерело: складено автором на основі [6].

Аналізуючи всі наведені визначення, необхідно звернути увагу на такі моменти. По-перше, переклад на українську мову терміну «quality management» та «quality control» відповідно як «менеджмент якості» та «управління якістю», на нашу думку, є некоректним, оскільки перекладені терміни не є точними й дуже часто сприймаються як ідентичні. По-друге, наведені формулювання характеризуються невизначеністю, адже в них не розкривається сутність та специфіка поняття повністю.

У пошуку шляхів вирішення цього питання можна погодитися з поглядом В.Ю. Огвоздіна, який стверджує, що термін «quality management» раціонально перекласти «загальне керівництво якістю» (як в ЄСЯ та стандартах ISO 8402:1994), що повноцінно відображує керівництво та управління якістю.

Для передачі змісту категорії «quality control» варто перекласти його як «оперативне управління якістю», що відповідає визначенню, яке наведене в стандарті ISO 8402:1994, методам і видам оперативного характеру. Пропонуємо ці поняття змістовно розділити за ознаками функціонального призначення та рівнем відповідальних керівників за їхню реалізацію.

В процесі управління якістю В.Ю. Огвоздін пропонує звернути увагу на такі визначення [7, с. 79]:

1. «загальне керівництво якістю» («quality management») – діяльність середнього та нижчого керівництва при управлінні якістю внаслідок виконання таких функцій: планування; управління якістю при виробництві продукції; контроль якості; інформаційне забезпечення; розробка заходів; прийняття оперативних рішень та впровадження заходів по якості;

2. «оперативне управління якістю» («quality control») – діяльність вищого керівництва рівнів шляхом виконання таких функцій, як взаємодія із зовнішнім середовищем; прийняття стратегічних та важливих поточних рішень; визначення політики по якості, організація роботи по якості; кваліфікація та мотивація персоналу. Перевагою цих визначень є функціональне розмежування рівнів управління якістю, а також конкретизація змісту управлінської діяльності на кожному із них. Для кращої організації процесу управління якістю продукції, необхідно виділити сукупність потрібних категорій, що дадуть змогу чітко усвідомлювати та деталізувати процес управління. Важливо встановити зміст поняття «організаційно-економічні засади управління якістю продукції», що передбачає наша дисертаційна робота.

Висновок. Дослідження поняття «управління якістю продукції» з позиції різних учених дозволило стверджувати, що цей процес відображає взаємозв'язок всіх елементів, етапів, факторів та умов, що забезпечують управління якістю продукції, а узагальнення різних точок зору вчених, стосовно сутності поняття «управління якістю», та дослідження хронології розвитку поняття «quality management» та «quality control», дозволило систематизувати основні постулати в рамках управління якістю.

Список використаної літератури

1. Азгальдов Г.Г. Количественная оценка качества продукции – квалиметрия (некоторые актуальные проблемы.) / Азгальдов Г.Г. – М.: Издательство «Знание», 1986. – 116 с.
2. Векслер Э.М. Применение методов Тагучи в задачах менеджмента качества – отечественный и зарубежный опыт / Э.М. Векслер // Хлебопекарское и кондитерское Дело. – 2007. – №3. – С. 54-55.
3. Глічев А.В. Основи управління якістю продукції / Глічев А.В. – М.: РІА «Стандарти і якість», 2005, с.34
4. ДСТУ ISO 9000 –2001. «Системи управління якістю. Основні положення та словник. Введ. 10.01.2001 р.».
5. ДСТУ ISO 9001 –2001. «Системи управління якістю. Вимоги. Введ. 10.01.2001 р.».
6. Європейський досвід управління якістю // Управління якістю. 2008. – № 5. – С. 41–44.
7. Огвоздин В.Ю. В дебрях терминологии / В.Ю. Огвоздин // Стандарты и качество. – 2005. – №7. – С.79.