

РОЗВИТОК ТЕОРЕТИЧНИХ ТА ПРАКТИЧНИХ АСПЕКТІВ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ВІТЧИЗНЯНИХ ТА ЗАРУБІЖНИХ КРАЇНАХ

ГРИГОРЦІВ М.В.

кандидат економічних наук кафедри економіки і права

Національний університет харчових технологій

м. Київ, Україна

Проблеми з управління якістю продукції існували на всіх етапах розвитку суспільства і виробництва. Протягом тисячоліть люди вдосконалювали досвід у сфері управління якістю, адже це – одне із складних завдань для виробника, яке він вирішує в процесі виготовлення продукції. Для виявлення закономірностей і тенденцій розвитку робіт у цій сфері на сучасному етапі, необхідно переглянути еволюцію зарубіжного і вітчизняного досвіду в межах теорії та практики систем управління якістю.

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 реалізації процесу управління якістю.

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 [2, с. 54-55].

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

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. Подальший розвиток стандартизації був пов'язаний з підвищенням ролі стандартів для оцінки якості продукції, а методичні документи Держстандарту СРСР передбачали оцінку якості промислової продукції за такою групою показників [5, с. 24]: технічні,

експлуатаційні, технологічні, естетичні, ергономічні, за надійністю, рівнем стандартизації та уніфікації. 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, с. 43].

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.

Основними відмінностями підходу в ході вирішення питань, пов'язаних з якістю, є: наявність чіткої законодавчої бази для проведення всіх робіт; гармонізація вимог національних стандартів, правил та процедур сертифікації до нових міжнародних вимог управління якістю; створення національних інфраструктур, що мають право проводити роботи із сертифікації продукції і систем якості [4, с. 34].

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.

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), 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». 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].

Автор пропонує 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» [4,с. 34]. .

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 [7, с. 79].

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.

Отже, для кращої організації процесу управління якістю продукції, необхідно виділяти сукупність потрібних категорій, що дадуть змогу підвищити ефективність процесу управління якістю.

Література

1. Азгальдов Г.Г. Количественная оценка качества продукции – квалиметрия (некоторые актуальные проблемы.) / Азгальдов Г.Г. – М.: Издательство «Знание», 1986. – С. 116 .
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.».- С. 34.
5. ДСТУ ISO 9001 –2001. «Системи управління якістю. Вимоги. Введ. 10.01.2001 р.».- С. 24
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.