**Ярослав Пазюра**

**(Київ, Україна)**

**МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ: ЕВОЛЮЦІЯ ВІД КОНТРОЛЮ ДО TQM**

Історія якості набула розвитку одночасно з виникненням виробництва товарів і послуг. З розвитком виробничих процесів змінювалося і ставлення до якості. У середні віки майстерні ремісників об’єднувалися в цехи. Кожний з них мав свій статут, відповідно до якого продукція повинна була виготовлятися за певним зразком, з гарної сировини. Доки процес виготовлення виробу знаходився в полі зору майстра, він разом з робітниками почував себе відповідальним за результати своєї праці. Якість дозволяла відчувати задоволення від своєї роботи. Поступово управлінська діяльність удосконалювалася, але як самостійний науковий напрям сформувалася лише в ХІХ столітті.

Основоположниками теорії наукового виробничого управління вважають учених А. Файола, Г.Вебера, Г.Форда, Г.Емерсона, М. Маслоу та ін. Однак найбільший внесок у розвиток теорії менеджменту зробив американський інженер Ф. Тейлор, якого тепер називають «батьком наукового управління». Розроблені ним на початку ХХ століття принципи збереглися донині.

Тейлору належить заслуга у вивченні проблем розподілу відповідальності за розробку проекту та його виконання; розподілу складних операцій на прості повторювані дії. Кращим методом управління він вважав не принцип «ініціатива – заохочення», а єдність таких основ:

1) вироблення наукових основ виробництва;

2) науковий підбір робітників;

3) наукове навчання і тренування робітників;

4) тісне і дружнє співробітництво між адміністрацією і робітниками.

На початковому етапі керування якістю являло собою окремі елементи, що були частиною виробничого менеджменту. У подальшому менеджмент якості виділився в самостійний напрям, який розглядався як інженерно-технічна проблема контролю продукції.

Таким чином, можна виділити кілька етапів еволюції керування якістю продукції:

На першому етапі кожний працівник сам відповідав за продукцію власного виготовлення, виконану за допомогою ручної або машинної праці. Тому цей етап отримав умовну назву «Механічний контроль».

Другий етап умовно припадає на період з 1900 по 1920 рік, який отримав назву «Контроль майстра». Суть його полягала в тому, що основна відповідальність за якість лягала на майстра. Почало розвиватися конвеєрне промислове виробництво та в цей період відбувалося активне впровадження «системи Тейлора».

Третій етап еволюції керування якістю охопив період з 1920 по 1940 рік. Набуло розвитку масове промислове виробництво. Почали з'являтися обґрунтовані Тейлором інспекції по якості. Звідси і назва етапу – «Інспекційний контроль». Контроль якості переходив до рук спеціально навчених незалежних інспекторів по якості. Уперше стали застосовуватися методи статистичного контролю: контрольні карти, обґрунтовувалися вибіркові методи контролю якості продукції.

Четвертий етап припав на 1940–1960 роки і отримав умовну назву «Статистичний контроль», тому що саме в цей час активно поширювалися статистичні методи контролю якості. Після Другої світової війни відбулося збільшення обсягів виробництва продукції. Виникла потреба в робочій силі, якої явно не вистачало.

В США статистичні методи, які не отримали широкого визнання, стали активно використовуватися на японських підприємствах. Після зведення проблеми якостіза особистої участі К. Ісікави, вивченням статистичних методів почали займатися в Японії зі шкільної лави.

П'ятий етап це період з 1960 по 1980 рік і отримав умовну назву «Забезпечення якості».На цьому етапі великий внесок у розвиток керування якістю зробили Е.Демінг і Дж.Джуран. Їм вдалося переконати керівництво японських компаній у важливості забезпечення якості продукції.Демінг сформулював 14 принципів, які лягли в основу реформування системи менеджменту виробництва в Японії. Пізніше ці методи стали основою теорії Загального керування якістю(англ. – TotalQualityManagement).У цей період американським фахівцем з якості А.Фейгенбаумом була розроблена ідея комплексного керування якістю, яка передбачала урахування всіх факторів, що впливають на якість та керування якістю на всіх етапах виробництва і між усіма підрозділами компанії. У цей час набула поширення концепція «систем забезпечення якості», яка забезпечувала вже не тільки проектування і виготовлення якісної продукції, а й якість усієї діяльності фірми.

В Японії була створена власна система якості, яка отримала назву «Керування якістю в рамках фірми». Завдяки Демінгу, Джурану, Фейгенбауму, Ісікаві та іншим вченим у Японії відбувся прискорений процес поліпшення якості продукції, який дістав назву „японське чудо”.Якість японських товарів поступово завойовувала світ. Це пояснювалося тим, що японські компанії дуже швидко зрозуміли перевагу випуску продукції високої якості.Вони першими усвідомили важливість кращого розуміння потреб споживача і необхідність систематичного підходу до аналізу його вимог. Їм вдалося розробити систему створення й удосконалення продукту відповідно до вимог і пріоритетів ринку.

Відбувається збільшення обсягів міжнародної торгівлі, підвищувалися вимоги ринку.Здійснювався поступовий перехід від Загального контролю якості (TQC) до Загального керування якістю (TQM).

На шостому етапі, який можна назвати «Загальне керування якістю», відбувається активне поширення принципів TQM, орієнтованих на постійне поліпшення якості, мінімізацію виробничих витрат і своєчасність постачання.Відбувається міжнародний поділ праці, становлення транснаціональних виробничих систем і глобальних міжнародних ринків. Розробляються міжнародні стандарти ISO 9000.Посилюється конкуренція на міжнародному ринку.З'являються міжнародні стандарти ISO 14000, яка встановлювали вимоги до систем управління виробництвом з точки зору навколишнього середовища і безпеки. Створюються міжнародні стандарти QS 9000 «Вимоги до систем якості» для автомобілебудівних галузей з підвищеними вимогами.

Пізніше виходить 3є видання МС ISO 9000 версії 2000 року. В основу цих стандартів покладені вісім принципів TQM.

На сьомому етапі, який можна назвати«Інтегровані системи», відбувається подальше удосконалення міжнародних стандартів, посилення впливу суспільства на розвиток виробничих процесів і охорону навколишнього середовища. Набуваютьширокого розповсюдження міжнародні стандарти HACCP, OHSAS та багато інших.Створюються інтегровані системи керування якістю.

На сьогодні в міжнародних стандартах накопичений і закріплений значний практичний досвід, що дозволяє організувати на підприємствах ефективну роботу в області якості.Еволюція систем керування якістю на сучасному етапі тісно пов’язана із загальнолюдськими цілями – покращання якості життя.

Рівень життя визначається через різноманітні показники, у тому числі через якість:продуктів харчування, житла, одягу, медичного обслуговування, освіти, сфери послуг, навколишнього середовища, відпочинку і т.д.

У багатьох країнах розробляються різноманітні програми по «якості життя», спрямовані на підвищення матеріального добробуту людей, створення додаткових робочих місць, поліпшення екологічної ситуації.У результаті виконання цих програм, особливо у високорозвинутих країнах, за останні роки не тільки підвищився рівень життя і матеріальне благополуччя населення, а й збільшилася середня тривалість життя.

Підсумувавши все можна сказати, що менеджмент якості пройшов довгий шлях від середньовічних цехів та індивідуальної праці майстра до формування самостійного наукового напряму, заснованого на принципах Ф. Тейлора. Процес розвитку поділяється на кілька етапів, які удосконалювалися від механічного та інспекційного контролю до використання статистичних методів та концепції забезпечення якості, значний внесок у яку зробили Е. Демінг, Дж. Джуран і А. Фейгенбаум, що стало основою «японського дива». З часом відбувся перехід до Загального керування якістю (TQM), розробки міжнародних стандартів серії ISO 9000 та створення інтегрованих систем, які враховують екологічні аспекти та безпеку. На сучасному етапі управління якістю виходить за межі виробництва, стаючи ключовим фактором підвищення загального рівня та якості життя людей, включаючи добробут, медицину та довкілля.

**Література:**

1. Лекція № 2 еволюція якості та систем керування якістю (<URL:https://mte.nure.ua/pdf/studying/dov_ouy_lk2.pdf>)

Науковий керівник:

кандидат економічних наук Пічугіна Марина Анатоліївна.