

ЕВОЛЮЦІЯ КОНЦЕПЦІЙ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

У статті визначено сутність категорії «концепція», запропоновано авторське визначення поняття «концепція управління якістю». Обґрунтовано теоретико-методологічні підходи щодо еволюції концепцій управління якістю. На основі узагальнення, систематизації та аналізу підходів до періодизації і вивчення концепцій управління якістю встановлено основні тенденції та закономірності їх розвитку. Розроблено класифікацію концепцій управління якістю.

Ключові слова: якість, управління якістю, концепція, концепція управління якістю, всеохоплюючий (загальний) менеджмент якості (TQM), міжнародні стандарти ISO серій 9000 та 14000, система менеджменту підприємства.

Постановка проблеми. Управління якістю в аспекті управлінської діяльності на підприємстві почало достатньо широко застосовуватись з впровадженням технічного контролю якості на інспекційному рівні ще на початку XX століття. У кінці XIX століття на виробництві існував так званий індивідуальний контроль якості, за якого один працівник, або ж невелика група працівників були відповідальними за виготовлення всього виробу та його якості.

Проте, впродовж тривалого періоду часу загальне управління підприємством намагалися адаптувати до систем менеджменту якості (до 80-х років XX ст.). У кінці XX століття була сформована методологія всеохоплюючого (загального) менеджменту якості (TQM), яка передбачала тісний взаємозв'язок загального управління підприємством та менеджменту якості. Згідно із цією концепцією управління якістю розглядається як складова частина загальної системи менеджменту підприємства та охоплює всі його підрозділи.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Загальні основи концепції та теорії управління якістю містяться у працях відомих зарубіжних вчених: Е. Демінга, Д. Джурана, К. Ісікави, Й. Кондо, Т. Конті, Ф. Кросбі, Г. Тагучі, Т. Конті, А. Фейгенбаума, Д. Харрінгтона, Ю.П. Адлера, О.В. Глічева, В.А. Лапідуса та багатьох інших.

У розвиток прикладних концепцій управління якістю, системного управління якістю діяльності аграрних підприємств свій вклад внесли: І.Г. Венецький, В.П. Галушко, О.Д. Гудзинський, А.М. Должанський, В.В. Єфімов, Й.С. Завадський, С.Д. Ільєнкова, А.М. Довжин, П.Я. Калита, О.М. Карпенко, М.Г. Круглов, В.І. Кривощоков, І.І. Мазур, В.О. Мозолюк, О.І. Момот, В.Ю. Огвоздін, В.В. Окрепілов, С.К. Фомічов, І.І. Чайка, М.І. Шаповал та багато інших.

Однак, в Україні на більшості підприємств, у тому числі й аграрних, фактично відсутній системний підхід до управління якістю, тому проблема вивчення та впровадження сучасних концепцій управління якістю і передового досвіду провідних країн світу у цій сфері є надзвичайно актуальною. Питання системного підходу до управління якістю є недостатньо вивченими та потребують подальших досліджень.

Метою дослідження є визначення змісту категорії «концепція», аналіз сутності поняття «концепція управління якістю», обґрунтування теоретико-методологічних підходів щодо еволюції концепцій управління якістю, розроблення класифікації концепцій управління якістю.

Результати дослідження та їх обговорення. Провідний російський вчений у сфері управління якістю В.В. Окрепілов слушно зазначає, що основні вимоги щодо якості містяться у стан-дартах на продукцію (діяльність, послугу), а також у запитих споживачів. Виходячи з цього, управління якістю має забезпечити впевненість у виконанні вказаних вимог, що передбачає здійснення контролю, як процесу, так і результатів діяльності щодо якості. Таке ємнісне тлумачення поняття «управління якістю» дозволяє стверджувати, що ця діяльність виникла одночасно із початком трудової активності людей на землі. Безперечно, форми і способи цього управління були зовсім різними і за тисячолітню історію людства зазнали численних видозмін і переоцінки цінностей [4].

Отже, з часом форми і способи управління якістю набули концептуального змісту, а теоретико-методологічні підходи стосовно управління якістю поступово сформувались у вигляді концепцій.

Наразі, проаналізуємо сутність поняття «концепція». Вільна інтернет-енциклопедія Вікіпедія пропонує наступне визначення: «Концепція, також концепт (лат. *conceptio* – розуміння) – система поглядів на ті чи інші явища, процеси; спосіб розуміння, трактування певних явищ,

подій; ідея певної теорії». Термін вживають також для позначення головного задуму в науковій, художній, політичній та інших видах діяльності людини [10].

У економічному словнику зазначено, що «Концепція – це система поглядів, те або інше розуміння явищ, процесів; єдиний, визначальний задум» [11]. Великий енциклопедичний словник пропонує наступне визначення: «Концепція (від латинського *conceptio* – розуміння, система) – певний спосіб розуміння, тлумачення будь-яких явищ, основний погляд, керівна ідея для їх висвітлення; провідний задум, конструктивний принцип різних видів діяльності» [9].

Отже, більшість визначень тлумачать концепцію саме як систему поглядів на ті чи інші явища, процеси, або ж певний спосіб розуміння, тлумачення будь-яких явищ, основний погляд. Проаналізувавши зазначені вище теоретичні підходи щодо розуміння терміна «концепція», пропонуємо авторське визначення поняття «концепція управління якістю»: Концепція управління якістю – це система поглядів щодо управління якістю; певний спосіб розуміння, тлумачення процесів управління якістю; керівна ідея для висвітлення теоретико-методологічних аспектів управління якістю.

Виходячи з цих позицій, проаналізуємо систему поглядів щодо управління якістю, або ж розвиток концепцій управління якістю. Провідні іноземні та вітчизняні вчені у сфері управління якістю виділяють певні етапи у процесі еволюції цієї категорії.

На основі узагальнення, систематизації та аналізу підходів до періодизації і вивчення концепцій управління якістю нами встановлено основні тенденції та закономірності їх розвитку.

Вивченням проблем еволюції концепцій управління якістю займалися відомі вітчизняні і зарубіжні вчені: О.М. Карпенко, В.Є. Сицко, І.І. Мазур, В.Ю. Огвоздін, С.Д. Ільєнкова, В.В. Єфімов, М.І. Шаповал та багато інших.

О.М. Карпенко виділяла п'ять етапів розвитку концепцій управління якістю [2]. Класифікація, розроблена О.М. Карпенко [2], є досить повною. Однак, вона не відображує ще одного етапу розвитку концепцій управління якістю, а саме – індивідуального контролю якості, який існував до кінця XIX ст.

І.І. Мазур виділяє п'ять послідовних фаз у процесі еволюції управління якістю [3]:

1. *Фаза відбракування* виникла у 70-х роках XIX століття на підприємствах, що виробляли зброю, як ідея стандартної якості – вироби збиралися не з підігнаної одна до одної деталей, а з випадково вибраних з партії, тобто взаємозамінних деталей. Величезний вклад у розвиток цієї фази внесли американські автомобілебудівники – Генрі Мартін Леланд (засновник компанії «Кадилак») і Генрі Форд.

2. *Фаза контролю якості* почала функціонувати з 20-х років XX століття як спроба якщо не вирішити, то ослабити протиріччя у формі, притаманній попередній фазі розвитку управління якістю. Цей етап сформували розробки американського дослідника В. Шухарта, а саме його метод побудови контрольних карт. Статистичні методи, запропоновані Шухартом, дали управлінням інструмент, який дозволив зосередити зусилля не на тому, як виявити і вилучити непридатні вироби до їх відвантаження покупцю, а на тому, як збільшити вихід придатної продукції у технологічному процесі.

3. *Фаза управління якістю* почалася з 1950 р. Американські вчені Едвард Демінг та Джозеф Джуран розробили для японської промисловості програму, основна ідея якої виражалася наступним чином: «Основа якості продукції – якість праці і якісне управління на всіх рівнях, тобто така організація роботи колективів людей, коли кожен робітник отримує задоволення від своєї праці». Місце концепції недопущення неякісної продукції до споживача і концепції збільшення виходу придатних виробів зайняла концепція «Zero defects» («Нуль дефектів»).

4. *Фаза менеджменту якості* зародилась у середині 60-х років XX ст. як розвиток ідей попередньої фази у напрямі більш повного задоволення потреб споживачів. Всеохоплюючий (загальний) менеджмент якості (TQM) поступово прийшов на зміну концепції загального (тотального) контролю якості. Формування цієї фази тісно пов'язано з розвитком світового ринку товарів і послуг, різким посиленням конкуренції на цьому ринку, а також появою серії нових міжнародних стандартів на системи якості – стандартів ISO серії 9000 (1987 р.), які суттєво вплинули на менеджмент і забезпечення якості.

5. *Фаза якості середовища* сформувалась у 90-ті роки XX століття. У цей період значно посилювався вплив суспільства на підприємства, а вони, у свою чергу, почали все більше враховувати суспільні інтереси. Це зумовило розроблення міжнародних стандартів ISO серії 14000, які встановлювали вимоги до систем менеджменту з погляду захисту навколишнього середовища і безпеки продукції. Крім акценту на екологію у системах якості 90-х років XX століття було посилено увагу до зацікавлених сторін [3].

На наш погляд, класифікація етапів еволюції концепцій управління якістю, запропонована І.І. Мазуром [3], є достатньо вичерпною. Проте, у цій класифікації не відображено сучасний період розвитку управління якістю у розвинутих країнах світу, який ми пропонуємо назвати – *фаза якості життя*.

С.Д. Ільєнкова в історії розвитку документованих систем якості виділяє п'ять етапів, які представлено у вигляді п'яти зірок якості [7].

На нашу думку, періодизація еволюції концепцій управління якістю сформована С.Д. Ільєнковою [7] у вигляді п'яти зірок якості, є досить актуальною та повною. П'ять зірок якості практично відповідають п'яти фазам розвитку концепцій управління якістю, запропонованим І.І. Мазуром [3]. П'ята зірка якості, що представляє якість як задоволення вимог і потреб суспільства, власників (акціонерів), споживачів і службовців, є аналогічною фазі якості середовища.

Проте, виходячи з наших міркувань, у цій класифікації, як і у розглянутих вище, не відображено сучасний період розвитку управління якістю у розвинутих країнах світу, тобто *фаза якості життя*. Метою цієї фази є не лише задоволення вимог і потреб суспільства, власників (акціонерів) підприємств, споживачів і персоналу організацій, а, в першу чергу, забезпечення високого рівня життя людей, завдяки досягненню синергічного ефекту у відносинах підприємств із зацікавленими сторонами (персоналом, акціонерами, споживачами та суспільством). А для споживачів на цьому етапі розвитку управління якістю в економічно розвинутих країнах світу на перший план виходять не лише матеріальні, але й духовні та культурні цінності.

Відомий вітчизняний вчений у галузі якості М.І. Шаповал виділяв шість етапів еволюції концепцій управління якістю [8].

Етап 1. Індивідуальний контроль якості. Цей етап характеризувався застосуванням індивідуального контролю якості, який використовували до кінця ХІХ ст. При цьому відповідальність за виготовлення всього виробу покладалася на одного працівника, або ж невелику групу. Якість продукції забезпечувалася за допомогою повного контролю робітником якісних параметрів виробів та результатів своєї праці. При цьому працівникам потрібно було виконувати роботу згідно із певною моделлю (шаблоном, кресленням тощо).

Етап 2. Цеховий контроль якості (застосовувався з початку ХХ ст.). Його поява була обумовлена поглибленням внутрішньовиробничого поділу праці і розвиненням промислового виробництва. Характерною ознакою цього етапу є розподіл функцій та відповідальності щодо якості не лише між окремими працівниками, але й керівником. Цеховий контроль здійснювався на основі принципів наукового менеджменту, автором яких був провідний американський вчений у сфері менеджменту Ф. Тейлор.

Етап 3. Приймальний контроль якості. Розвиток масового виробництва, збільшення кількості промислових підприємств, нарощування обсягів виробництва продукції перед Другою світовою війною стали причиною відмежування технічного контролю, до моменту його оформлення у самостійний вид діяльності, від виробничих операцій, тобто забезпеченню якості виробничих процесів сприяли нові підходи щодо технічного контролю.

Етап 4. Статистичний контроль якості. Концептуальними засадами такого підходу є математична статистика та теорія ймовірності. Характерними ознаками цього етапу є заміна суцільного контролю вибіркоким і використання контрольних карт В. Шухарта.

Етап 5. Комплексне управління якістю. Завдяки формуванню служб якості на підприємствах вдалося усунути подвійну підпорядкованість працівників, які відповідають не лише за виробництво продукції, але й повинні оцінювати її якість, тобто п'ятим етапом прийнято вважати просування від звичайного контролю якості до управління якістю. Саме досягнення заданого рівня якості продукції було цільовим орієнтиром комплексного управління якістю.

Етап 6. Забезпечення якості на базі стандартів ISO 9000. Цей етап виник наприкінці 80-х років ХХ століття з появою міжнародних стандартів ISO серії 9000. Згідно із цією методологією створення на підприємстві високоефективних і результативних систем якості, які відповідають положенням стандартів ISO 9000, є гарантією того, що вимоги споживачів будуть дійсно задоволені. [8].

Незважаючи на те, що періодизація, розроблена М.І. Шаповалом [8], є досить детальною, він, на наш погляд, залишив поза увагою декілька важливих етапів розвитку концепцій управління якістю, а саме: етап всеохоплюючого (загального) менеджменту якості та етап (фазу) якості життя.

Виходячи із зазначеного вище ми пропонуємо власну класифікацію періодів розвитку концепцій управління якістю (рис. 1).

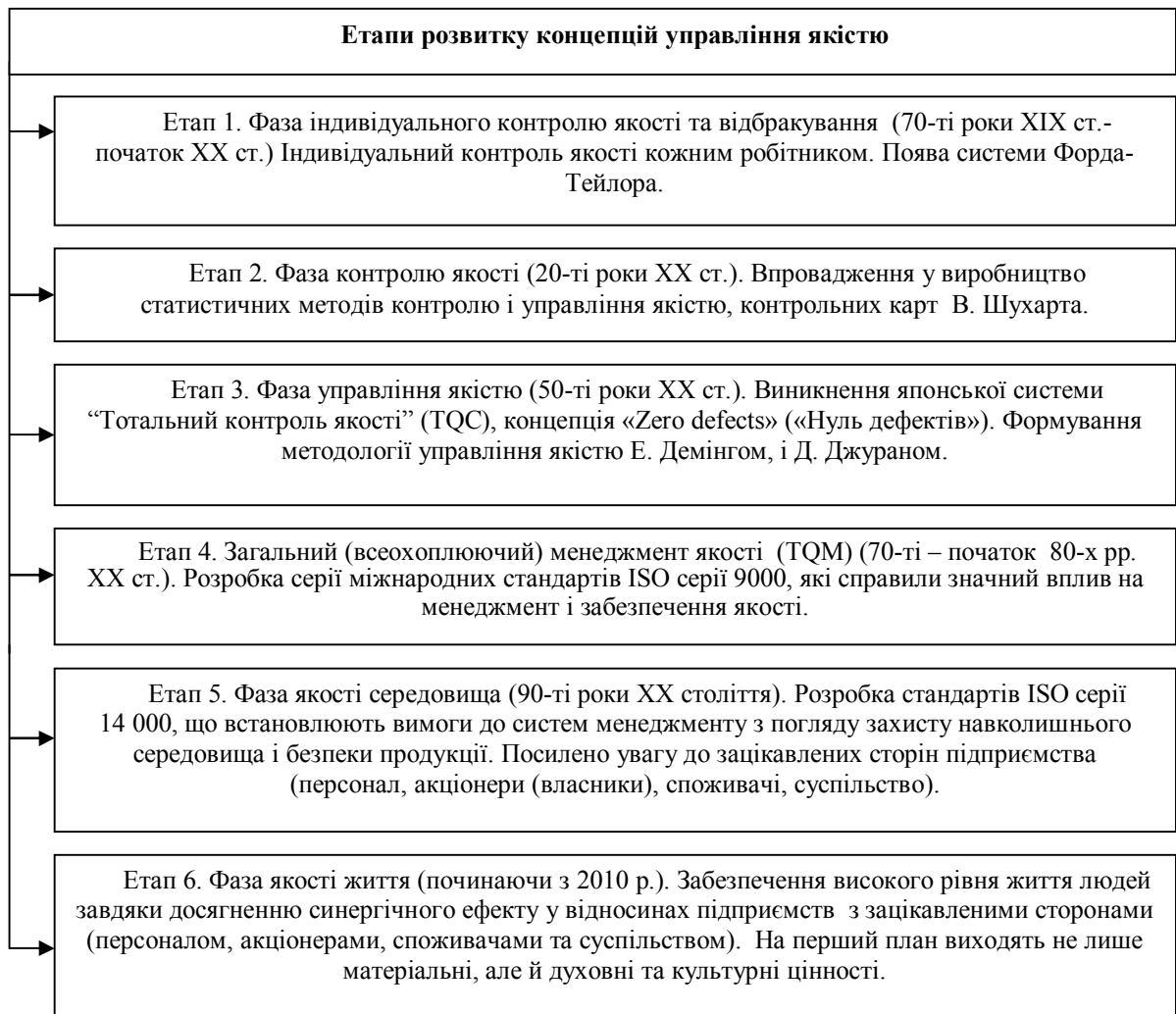


Рисунок 1. **Етапи розвитку концепцій управління якістю**

Джерело: розроблено автором на основі [3].

Висновки та перспективи подальших досліджень. У сучасних умовах успішне функціонування аграрного підприємства багато в чому залежить від того, наскільки швидко воно вміє адаптуватися до постійно мінливого ринкового оточення в умовах динамічного конкурентного середовища. Важливим концептуальним аспектом у цьому зв'язку є визначення ефективних інструментів виконання ключових функцій управління: аналізу стану підприємства і зовнішнього середовища; узгодження й досягнення цілей; інформаційного забезпечення прийняття рішень; управління якістю.

Концепція управління якістю діяльності аграрних підприємств – це система уявлень про стратегічні цілі і пріоритети розвитку цих підприємств у сфері управління якістю, найважливіші напрямки і засоби реалізації зазначених цілей.

Управління якістю передбачає, що для отримання якісної продукції необхідно забезпечити дотримання відповідних якісних параметрів у процесі виробництва. Для максимально повного задоволення потреб споживачів і відповідно, отримання прибутку, всі підрозділи підприємства мають бути орієнтовані на забезпечення належної якості продукції і процесів та зобов'язані повною мірою реалізовувати загальну політику у сфері якості.

Проблема вивчення та впровадження сучасних концепцій управління якістю і передового досвіду провідних країн світу у цій сфері на вітчизняних аграрних підприємствах є надзвичайно актуальною, тому питання застосування системного підходу до управління якістю потребують подальших поглиблених досліджень.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Должанський А.М. Системи управління якістю: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А.М. Должанський, Н.М. Очеретна, І.М. Ломов. – Дніпропетровськ: Свідлер А.Л., 2009. – 390 с.
2. Карпенко Е.М. Менеджмент качества: [учебное пособие для студентов специальности “менеджмент” учреждений, обеспечивающих получение высшего образования] / Е.М. Карпенко, С.Ю. Комков. – Минск: ИВЦ Минфина, 2007. – 208 с.
3. Мазур И.И. Управление качеством: Учебное пособие / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. / Под ред. И.И. Мазура. – М.: Высш. шк., 2003. – 334 с.
4. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учебник для вузов / В.В. Окрепилов; 2-е изд., доп. и перераб. – М.: Экономика, 1998. – 639 с.
5. Пархоменко В.М. Еволюція систем управління якістю: діалектичний підхід / В.М. Пархоменко// Вісник Житомирського державного технологічного університету. №1 (51) – 2010 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ztu.edu.ua/ua/science/publishing/visnik/econom/1_51/19.pdf.
6. Сіменко І.В. Якість систем управління підприємствами: методологія, організація, практика: монографія/ І.В. Сіменко; М-во освіти і науки України: Донец. нац. ун-т. економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. – Донецьк: [ДонНУЕТ], 2009. – 394 с.
7. Управление качеством: учебник для вузов / [Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. и др.]; под общ. ред. С.Д. Ильенковой. – [2-е изд., перераб. и доп.]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 334 с.
8. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник / М.І. Шаповал [3-тє вид., випр. і доп.] – К.: Знання, КОО, 2007. – 471 с.
9. Большой энциклопедический словарь [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://mirslouvrei.com/content_bes/koncepcija-29626.html.
10. Вікіпедія. Вільна енциклопедія [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org/wiki/Концепція>.
11. Экономический словарь [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://mirslouvrei.com/content_eco/koncepcija-2862.html.

Еволюція концепцій управління якістю

Р.І. Буряк

В статті определена сутність категорії «концепція», предложено авторське определение поняття «концепція управління якістю». Обоснованы теоретико-методологические подходы к еволюції концепцій управління якістю. На основе обобщения, систематизации и анализа подходов к периодизации и изучению концепцій управління якістю установленны основные тенденции и закономерности их развития. Разработана классификация концепцій управління якістю.

Ключевые слова: качество, управление качеством, концепция, концепция управления качеством, всеобщий менеджмент качества (TQM), международные стандарты ISO серий 9000 и 14000, система менеджмента предприятия.

The evolution of concepts of quality management

R. Buriak

The essence of the category "concept" has been defined. Author's definition of "the concept of quality management" has been proposed. Theoretical and methodological approaches to the evolution of the concepts of quality management have been substantiated. The basic trends and patterns of quality management concepts have been analyzed, according to the analysis and systematizations of approaches to the study of the concept of periodization. The classification of the quality management have been developed.

Key words: quality, quality management, concept, concept of quality management, Total Quality Management (TQM), international standards ISO 9000 and 14000, system of management of a company.