

В. П. Коваленко,
аспірант, Запорізький національний університет

ГЕНЕЗИС, ЕВОЛЮЦІЯ ТА ТЕНДЕНЦІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ

У статті проаналізовано еволюційний розвиток систем управління якістю та виявлено закономірності становлення механізму управління якістю, що є складовими частинами принципів формування концепції вдосконалення існуючих систем управління якістю послуг.

In the article evolutionary development of the control systems by quality is analysed and exposed conformities to the law of becoming of mechanism of quality management, that are component parts of principles of forming of conception of perfection of the existent control systems by quality of services.

Ключові слова: управління якістю, аудит, механізм, оцінка, розвиток, властивості, методи.

ВСТУП

Посилення конкуренції, інтернаціоналізація та глобалізація бізнесу, необхідність задоволення потреб всіх зацікавлених сторін — споживачів, співробітників, партнерів, власників, суспільства — зумовлюють зростання значущості менеджменту, розробку нових концептуальних підходів до визначення цілей діяльності підприємства і обґрунтування напрямів їх досягнення.

Вагомий внесок у дослідження окремих складових управління якістю здійснили провідні вітчизняні та зарубіжні науковці: Адлер Ю., Бланк І., Голошубова Н., Ільєнкова С., Калита П., Кириченко Л., Кузьмін О., Лапідус В., Мазур І., Мережко Н., Огвоздін Ю., Тарнавська Н., Харрінгтон Дж., Ушакова Н., Фомічов С., Чернега О., Шапіро В., Шаповал М., Тейлор Ф., Емерсон Г., Форд Г. і Слоун А., Демінг Е., Джуран Дж., Ісікава К.

У роботах цих авторів доведено, що основним імперативом сучасного економічного процесу є забезпечення якості наданих послуг, продукції. Кожне підприємство при цьому обирає індивідуальний проект підвищення ефективності своєї діяльності, беручи до уваги комбінаційну варіативність зовнішніх та внутрішніх факторів, що спонукають мотиви і обмеження.

Але, незважаючи на значну кількість робіт, де досліджується проблематика управління якістю, у науковій літературі ще недостатньо комплексних досліджень теоретико-методичних аспектів цього явища в сфері послуг.

ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

У статті проведений аналіз еволюційного розвитку систем управління якістю та виявлення закономірностей

становлення механізму управління якістю, що є складовими частинами принципів формування концепції вдосконалення існуючих систем управління якістю послуг.

РЕЗУЛЬТАТИ

Реалізація ідеології якості, впровадження внутрішньофірмових систем якості стало невід'ємною умовою формування іміджу підприємств в умовах конкуренції.

Методи управління якістю універсальні й не залежать від області діяльності підприємств. Вони можуть бути втілені в діяльність підприємств сфери послуг. Проте, таким чином, управління якістю не має системного інтегрованого характеру внаслідок як суб'єктивних, так і об'єктивних причин. Суттєвою серед них є відсутність наукових розробок щодо управління якістю діяльності вітчизняних підприємств сфери послуг.

Інтерес до мистецтва управління йде корінням в глибоке минуле. У міру розвитку і вдосконалення виробництва товарів і послуг змінювалося і ставлення до якості.

За надання неякісної послуги чи продукції в різних країнах передбачалися різні заходи покарання, але всі вони зводилися до одного — за несумлінну роботу до винного застосовувалося суворе покарання. У Англії, наприклад, законом про гільдії призначався наглядач за якістю, який мав право карати винних за погану роботу.

Поступово управлінська діяльність удосконалювалася, але як самостійний науковий напрям сформувався лише в ХІХ ст. Основоположниками теорії наукового управління вважають різних учених, що працювали у той час. Проте найбільший внесок у розвиток теорії менеджменту

Таблиця 1. Закономірності еволюції механізму управління якістю

Період (роки)	Суть етапів управління якістю	Закономірності еволюції механізму управління якістю					
		Механізм управління якістю	Формулювання поняття «якість»	Періодичність здійснення управління	Орієнтація на споживача	Стимулювання персоналу	
1	2	3	4	6	7	8	
1-й етап до 1880 р.	Кожен працівник сам перевіряв і відповідав	Індивідуальний контроль якості виконавцем	відповідність примітивним індивідуальним вимогам	Після виготовлення (надання)	Задоволення загальних вимог	Неотримання доходу виконавцем	С
2-й етап 1880—1920 рр.	Основна відповідальність за якість лягала на керівництво	Контроль якості на основі нормативів	визначалася як відповідність стандартам	Після виготовлення (надання)	Задоволення основних загальних вимог	Система штрафів	Б
3-й етап 1920—1940 рр.	Контроль якості переходив в руки спеціально навчених незалежних інспекторів за якістю. Вперше стали застосовуватися методи статистичного контролю	Перевірка якості на основі статистичних методів контролю	визначалася як відповідність стандартам і стабільність процесів	Після виготовлення (надання)	Задоволення основних вимог	Система штрафів, проте враховується організація процесу	П
4-й етап 1940—1960 рр.	Значно розповсюджувалися статистичні методи контролю якості. Розвиток систем проектування надійності	Впровадження вибіркового контролю, комплексний контроль якості	визначалася як відповідність ринковим вимогам	У процесі виготовлення (надання)	Задоволення основних вимог	Враховується організація процесу	П С на
5-й етап 1960—1980 рр.	Загальний внутрішньофірмовий контроль якості, гарантії якості, побудова систем якості. Розроблена ідея комплексного управління якістю.	Комплексне управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу виготовлення (надання)	визначалася як задоволення вимог і потреб замовників і службовців	Перед початком виготовлення (надання)	Забезпечення гарантії якості шляхом виявлення і задоволення запитів споживачів	Підвищується роль морального стимулювання	С за на
6-й етап 1980—2000 рр.	Виходять 1-а і 2-а версії міжнародних стандартів контролю якості. Розповсюджуються принципи TQM.	Стратегічне управління якістю	сукупність характеристик, що сприяють задоволенню встановлених вимог	На постійній основі	Пріоритет індивідуальних поточних, потенційних і очікуваних потреб замовників	Створення системи визнання заслуг, використання самомотивації	С бе ос ча мс
7-й етап 2000—2020 рр.	Виходить 3-є видання стандартів контролю якості, в основу яких покладено вісім принципів TQM. З'явилися міжнародні стандарти на інші системи менеджменту, які стають частиною єдиної системи менеджменту підприємства	Стратегічний менеджмент якості на основі інтегрованих систем менеджменту і новітніх технологій управління	ступінь, в якому сукупність властивих характеристик виконує вимоги	На постійній основі	Пріоритет індивідуальних потреб замовників, що забезпечують високий життєвий рівень	Створення системи партнерських відносин між керівництвом і працівниками	С бе ус ос ча мс

якості вніс американський інженер Ф. Тейлор, якого тепер називають батьком наукового управління. Розроблені їм на початку ХХ ст. принципи збереглися до цих пір [4].

Ф. Тейлору належить заслуга у вивченні проблем розділення відповідальності за розробку проекту і його виконання. Він зробив висновок про те, що некваліфіковані й ненавчені робітники є основним джерелом неякісного виконання завдання. Кращим методом управління він вважав не просто принцип "ініціатива — заохочення", а єдність наступних основ: вироблення наукових основ процесу створення чи виробництва; науковий підбір персоналу; наукове навчання і тренування персоналу; тісна і дружня співпраця між адміністрацією і персоналом. Ф. Тейлор розробив основні ідеї ієрархічної структури управління організацією, які в остаточному вигляді сформулювали А. Файоль і М. Вебер. Певну роль в розвитку наукового менеджменту зіграли Г. Емерсон, Г. Форд і А. Слоун. У подальшому свою частку до вивчення теорії управління якістю внесли Майо, А. Маслоу, і Д. Мак-Грегор [1].

На початковому етапі управління якістю складалось з окремих елементів, які були частиною менеджменту. Проте з метою ефективного вирішення проблем, пов'язаних з якістю, була потрібна тісніша ув'язка всіх елементів. У результаті з'явився відособлений напрям менеджменту — управління якістю.

У подальшому управління якістю виділилося в самостійний напрям. Воно розглядалося як проблема контролю і управління варіабельності наданих послуг. Таким чином, можна виділити декілька етапів еволюції механізму управління якістю, наведених в табл. 1.

До теперішнього часу в міжнародних стандартах накопичений і закріплений великий практичний досвід, що дозволяє організувати на фірмах та підприємствах ефективну роботу в області управління якістю.

Разом з розвитком методів управління якістю, кожному з них органічно властивий методичний підхід до його реалізації. Основоположниками найбільш поширеного з них — системного підходу, що формує механізм управління якістю певного історичного етапу розвитку економіки — є ціла плеяда зарубіжних учених.

Всі вони зробили величезний вплив на економіку цілих країн і сприяли переходу до епохи загального управління якістю. Розроблені ними теорії пройшли випробування часом і підтвердили свою ефективність. Багато ідей світових авторитетів у області якості вийшли за його межі й значно вплинули на сучасну теорію і практику загального менеджменту і бізнесу.

Недаремно такі видатні авторитети в області якості, як Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, ще за життя були визнані класиками менеджменту і увійшли до числа 135 діячів миру, чії ідеї і практичні досягнення формували управлінське мислення впродовж ХІХ—ХХ ст. [6].

Найбільш відомим фахівцем в області якості є Уільям Едвард Демінг. Він зробив найбільший вплив на відродження післявоєнної Японії і США в 80-х роках двадцятого сторіччя. Проблеми якості практично нікого не цікавили, оскільки все, що проводилося, легко продавалося. Е. Демінгу вдалося організувати курси для навчання методам статистичного контролю якості продукції (методам В.Шухарта). Саме менеджери повинні були змінювати процеси, що викликають появу знижен-

ня якості. Але тоді Е. Демінгу не вдалося навчити менеджерів розумінню цього.

Дослідження Дж. Джурана створив атмосферу, в якій управління якістю слід було розглядати як знаряддя керівництва. Це відкрило шлях до створення комплексної системи управління якістю в тому вигляді, в якому ми її знаємо сьогодні" [5].

ВИСНОВКИ

Результати аналізу еволюційного розвитку систем управління якістю дозволили виявити закономірності становлення механізму управління якістю, що є складовими частинами принципів формування концепції його вдосконалення. Суть концепції вдосконалення економічного механізму управління діяльності фірм та підприємств полягає в системній орієнтації всіх їх підрозділів на якість з кінцевою метою виправдання очікувань споживачів і, як наслідок, отримання максимального можливого прибутку.

Еволюційний розвиток систем управління якістю зумовив і наявність певного економічного механізму, відповідно до кожного етапу. Економічний механізм управління якістю формує взаємодоповнювальну систему нормативно-правових, технологічних, організаційних, фінансових і метрологічних ланок та елементів суб'єкта ринку послуг. Розгляд ланок і елементів як функцій економічного механізму дозволили виявити методи їх визначення. У свою чергу, вказаний механізм управління знаходиться під впливом різних зовнішніх і внутрішніх чинників, які тією або іншою мірою, залежно від конкретної ситуації, рівня розвитку, стану і безлічі інших причин, визначають його ефективність і відповідність меті кінцевому результату.

Література:

1. Вильдтгрубе В.Н., Крайнев В.А. К вопросу об эффективности системы менеджмента // Методы менеджмента качества. — 2004. — № 9. — С. 21—26.
2. Джуран: два века качества (интервью с д-ром Дж. Джураном): пер.с англ. // Европейское качество. — 1999. — Т. 6. — № 2. — С. 5—7.
3. Дьяченко М.А., Михайлова Н.В., Мурзак Н.А., Федорова Л.А. Учет и анализ расходов на качество // Методы менеджмента качества. — 2004. — № 4. — С. 27—31.
4. Иванова Г.Н., Казмировский Е.Л., Богатов В.А. Проблемы сертификационного аудита системы менеджмента качества // Методы менеджмента качества. — 2004. — № 7. — С. 46—49.
5. Качество в истории цивилизации. Эволюция, тенденции и перспективы управления качеством / Под ред. Дж. Джурана: пер. с англ.: в 3-х томах. — М.: РИА "Стандарты и качество", 2004. — 580 с.
6. Мазур И.И. Управление качеством: учеб. пособие для студ. вузов. / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. Под общ. ред. И.И. Мазура. — 2-е изд. — М.: Омега-Л, 2009. — 400 с.
7. Момот А.И., Бычкова Н.В. Совершенствование затрат на обеспечение качества // Материали 2-ої Регіональної науково-практичної і студентської конференції Проблеми розвитку та впровадження систем управління якістю в регіоні. — Донецьк: ДонНТУ, 2005. — С. 88—90.

Стаття надійшла до редакції 12.07.2010 р.