

ЕВОЛЮЦІЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ: ДІАЛЕКТИЧНИЙ ПІДХІД

Розглянуто сутність практичного та теоретичного підходів до функціонування системи управління якістю на основі діалектичного методу дослідження

Постановка проблеми. В умовах розвитку ринкових відносин, що характеризуються постійними змінами, постає проблема переосмислення пріоритетів господарювання. Мочерний С.В. вказує на те, одним з механізмів ринкової системи господарювання є вільне підприємництво, що здійснюється на основі економічної самостійності, рівноправності та конкуренції суб'єктів господарювання у боротьбі за споживача [5, с. 281]. Слід звернути увагу на два аспекти: економічна самостійність та конкуренція у боротьбі за споживача. Економічна самостійність проявляється у незалежному виборі підприємцем методики організації процесу виробництва продукції (надання послуг) та облікового відображення витрат, понесених в ході його здійснення. В залежності від того, на якому рівні буде побудована дана ланка реалізується другий аспект: конкуренція суб'єктів господарювання у боротьбі за споживача. Тому очевидним є те, що зачіпаються інтереси як виробника так і споживача, та об'єднуються у сфері забезпечення (виробник) і отримання (споживач) належної якості продукції. Тому для підприємців настає час переосмислення пріоритетів: виробляти продукцію високої (належної) якості та отримувати відповідні переваги на ринку або навпаки, що може привести до негативних фінансових наслідків для суб'єкта господарювання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Основну увагу питанням підходів до еволюції створення та функціонування систем управління якістю приділяли наступні вітчизняні і зарубіжні вчені: В.В. Єфімов, Є.М. Карпенко, В.Ю. Огвоздін, В.Є. Сицко, С.Д. Ільєнкова, М.І. Шаповал та інші.

Метою дослідження є аналіз підходів до еволюції систем управління якістю.

Викладення основного матеріалу дослідження. Підґрунтям для забезпечення, поліпшення та підтримки на високому рівні якості продукції є розробка, впровадження та постійне удосконалення ефективної, дієвої системи управління якістю (СУЯ), ефективне функціонування якої залежить від налагодження внутрішньоконформаційних зв'язків.

Перш за все, це налагодження інформаційно-функціональних потоків, які забезпечують взаємозв'язок і ефективну діяльність СУЯ на всіх рівнях її впровадження. Дані потоки і формують основу для системи, що є замкненим колом. Завдяки цьому СУЯ має можливість постійно удосконалюватись та пристосовуватись до вимог зовнішнього і внутрішнього середовища. Інформаційні потоки повинні забезпечувати потреби у інформуванні відповідних функціональних підрозділів на кожній стадії життєвого циклу продукції.

Відповідно до інвестиційних і стратегічних цілей, мети та завдань, поставлених перед СУЯ, висувають вимоги до її розробки, впровадження та ефективної діяльності. При формуванні вимог керівник, як головний розпорядник на підприємстві, повинен розуміти та враховувати значення СУЯ для зовнішнього середовища:

– забезпечення населення високоякісними товарами (роботами, послугами), що дозволить споживачу отримати матеріальне і духовне задоволення від споживання продукції;

– підвищення якості продукції, що виробляється, певної галузі, регіону, що дозволить підняти економіку галузі даного регіону або певної економічної системи, та відповідно рівень життя населення в цілому;

– впровадження продуктивної та раціональної системи управління якістю своєю кінцевою метою має забезпечення зростання соціального і економічного розвитку країни.

Слід звернути увагу, що підґрунтям (основною) при розробці та впровадженні системи управління якістю є ДСТУ (Державний стандарт України) ISO 9001: 2000 (ідентичний переклад міжнародного стандарту ISO 9001: 2000), де враховані основні вимоги до побудови СУЯ, спрямовані на забезпечення якості та підвищення задоволеності населення. В жодному пункті стандарту не зазначається, що головною (кінцевою) метою СУЯ є сприяння забезпеченню високих темпів соціального і економічного розвитку країни. В п. 0.1 Загальні положення ДСТУ ISO 9001: 2000 зазначається, що впровадження системи управління якістю слід вважати стратегічним рішенням організації. На розроблення і впровадження системи управління якістю в організації впливають зміна потреб, конкретні цілі, продукція, яку постачають, застосовувані процеси, а також розмір та структура організації. Цей державний стандарт ні в якому разі не передбачає однаковості структури систем управління якістю чи однаковості документації [2].

Вищенаведене дозволяє зробити висновок, що даний стандарт містить лише основні вимоги до розробки, впровадження та функціонування СУЯ, які мають поверхневий характер та є недостатнім джерелом інформації для досягнення стратегічних цілей підприємства.

Таким чином, якщо власник прагне до покращення і забезпечення перспективного розвитку свого підприємства, то йому необхідно розробити відповідну стратегію та сформувані цілі на основі яких має бути побудована СУЯ, що відповідатиме ринковим умовам господарювання з відповідними інформаційно-функціональними зв'язками з іншими підсистемами управління, зокрема з системою бухгалтерського обліку, економічного аналізу та контролю.

Проаналізуємо розвиток практичного впровадження та функціонування систем управління якістю. Вивчення періодизації та еволюції створення, розвитку та впровадження СУЯ дозволяє прослідкувати основні тенденції та закономірності специфіки розвитку систем. Систематизуючи дані знання, можна виявити чинники впливу на нього та вирішити ряд завдань, які постають перед нами в ході даного дослідження: з'ясувати завдання, які ставилися перед розробниками даних систем у різні періоди часу; визначити особливості розвитку даних систем з метою виявлення та аналізу їх найкращих здобутків для застосування на практиці; дослідити фактори впливу на розвиток та впровадження СУЯ та чинники, що їх зумовили; на основі синтезу та аналізу отриманих знань виявити (прослідкувати) взаємозв'язок між СУЯ та системами бухгалтерського обліку, аналізу та контролю на підприємстві з врахуванням потреб користувачів у обліковій та управлінській інформації; з'ясувати роль СУЯ в економічному розвитку підприємства та його подальшому існуванні.

На основі узагальнення, систематизації та аналізу підходів до періодизації і вивчення еволюції розвитку та впровадження СУЯ встановлено основні тенденції та закономірності їх розвитку (табл. 1).

Таблиця 1. Етапи періодизації системи управління якістю та їх характеристика

Джерело	Етапи періодизацій та їх характеристика
1	2
[9, с. 21]	<p>Перший етап відповідає початковим стадіям розвитку системного підходу в управлінні взагалі, коли з'явилася перша більш менш структурована система менеджменту – система Тейлора (1905). Для забезпечення успішного функціонування системи Тейлора в управлінській персонал підприємства були введені перші професійні спеціалісти у сфері якості – інспектори (в Росії – технічні контролери). Діяла система мотивації персоналу з підвищення якісного рівня роботи, функціонували вимоги встановлені в технічних умовах (ТУ), виконання яких перевірялося при приймальному контролі. Всі властивості системи Тейлора робили її системою управління якістю кожного окремо взятого виробу.</p> <p>Другий етап розвитку систем управління якістю пов'язаний з відходом від продуктивного принципу і переходом до процесно-орієнтованого управління, при якому об'єктом управлінських дій ставали якісні параметри виробничих процесів. В цей період (починаючи з 20-х до 50-ті рр. XX ст.) активно велися розробки методів статистичного контролю якості, формувалася інструментарій вибіркового контролю. Ускладнювалися задачі у сфері якості, що вирішувалися конструкторами, технологами і виробничими робочими, оскільки всі вони постійно стикалися з питаннями варіації і мінливості і повинні були знати, якими методами можливо досягнути їх зменшення. У ланцюгу "постачальник – підприємство – споживач" більшу роль почали виконувати стандартизовані методи статистичного приймального контролю.</p> <p>Третій етап пов'язаний з появою в 1950-ті рр. концепції тотального контролю якості – TQC. Найбільшого поширення вона досягнула в Японії, де розвивалася з великим акцентом на застосування статистичних методів і залученням персоналу в роботу так званих "гуртків якості". На даному етапі з'явилися документовані системи якості, що встановлювали відповідальність і повноваження, а також визначали взаємодію у сфері якості всього керівництва підприємства, а не тільки спеціалістів служб якості. Все більше уваги приділялось навчанню персоналу. Системи взаємовідносин "постачальник - споживач" також починають передбачати сертифікацію продукції третьою стороною. В даний період великого значення набули системи і методи, що були розроблені в Радянському Союзі.</p> <p>Четвертий етап пов'язаний з розпочатим в 1970 – 1980-х рр. переходом від системи TQC до системи всезагального менеджменту якості (TQM). В цей час з'явилася серія нових міжнародних стандартів на системи якості, зокрема стандарти серій ІСО-9000 і МС-9000. Головна цільова направленість системи якості, що побудована на основі стандартів серії ІСО-9000, - це забезпечення якості продукції, що вимагає замовник, і представлення йому доказів здатності підприємства дану якість підтримувати.</p> <p>П'ятий етап розвитку систем управління якістю почався в 90-х рр. XX ст. У зв'язку з тим, що підприємства при здійсненні свого функціонування стали у все більшій мірі враховувати інтереси суспільства, з'явилася нове покоління стандартів якості серії ІСО-14000, що встановлюють вимоги до системи менеджменту з точки зору захисту навколишнього середовища і безпеки продукції. В результаті даних процесів суттєво зросла роль споживчих параметрів якості, а також значно посилилась увага керівництва підприємств і організації до задоволення потреб власного персоналу</p>
[17, с. 19-22]	<p>Сицю В.С. періодизацію ділить на чотири перекиваючі і продовжуючі фази.</p> <p>Фаза відбракування почалась разом з появою ремесла і ввійшла в практику окремих майстрів, що перевіряли свою власну роботу, покупців, які ретельно перебирали вироби, щоб зробити покупку. В 70-х рр. XIX ст. в військовому виробництві з'явилась ідея стандартної якості, при якій вироби збирались із взаємозамінних деталей. Значний внесок в розвиток даної фази внесли американські автомобілебудівники Г. Леланд, і Г. Форд, яким належать ідеї роботи з калібрів і створення збірного конвеєра. Тейлор Ф. запропонував концепцію наукового менеджменту, кадрового менеджменту і наукового нормування праці.</p> <p>Фаза управління якістю починається з 20-х рр. XX ст. і пов'язана з ім'ям американського дослідника В. Шухарта, що запропонував використовувати контрольні карти – інструмент, що дозволяє не тільки знайти і виділити браковані вироби до їх відвантаження покупцю, але і збільшити вихід придатних виробів в технічному процесі. Другим із досягнень цієї фази стало створення аудиторської служби по якості, яка шляхом контролю невеликих вибірок із партії деталей перевіряла працездатність системи забезпечення якості на виробництві.</p> <p>Фаза постійного підвищення якості починається з 1950 р. Демінга Е. з Дж. Джураном розробив для японської промисловості програму забезпечення якості, головна ідея якої: основа якості продукції – це якість праці і якісний менеджмент на всіх рівнях. Програма базувалась на удосконаленні системи в цілому, на неопосередкованій участі керівництва компанії в проблемах якості, навчання всіх працівників компанії зверху донизу методам забезпечення якості, наголос робився на мотивацію працівників на якісну працю. Це дозволило одночасно підвищити якість і знизити затрати на виробництво.</p> <p>Фаза планування якості стала зароджуватися в середині 1960-х рр. як розвиток ідей попередніх фаз в розрізі більш повного задоволення потреб споживачів і пов'язана, з однієї сторони, з розвитком теорії надійності виробу, і з другої – з широким впровадженням обчислювальної техніки в процеси розробки виробів. Основу концепції даної фази складають наступні: більша частина дефектів виробів закладається на стадії розробки із-за недостатньої якості проектних робіт; перенесення центру важкості робіт на математичне моделювання властивостей виробів і процесів їх виробництва; покупцю необхідно надати високу якість за прийнятну ціну, яка постійно знижується, так як конкуренція на ринках дуже висока. Ця фаза знаходиться тільки на стадії зародження і концепція до кінця не сформувалась. В перспективі повинна наступити фаза екології якості.</p>
[14, с. 103]	<p>1-й етап – Зародження і розвиток окремих елементів управління якістю в аспекті управлінської діяльності на підприємстві, по мірі її розвитку.</p> <p>2-й етап – Інтеграція окремих елементів управління якістю, виділення його в самостійне направлення робіт в межах управління підприємством, перехід до комплексного управління якістю. Розробка і застосування перших версій міжнародних стандартів ІСО 9000 в управлінні якістю.</p> <p>3-й етап – Тотальне управління якістю, коли якість, яку вимагає замовник, будучи основою конкурентоспроможності, стає головною метою і основним фактором, що визначає всі напрями діяльності підприємства, коли розвивається і стимулюється участь всього персоналу в забезпечення якості. Впровадження привабливого виробництва, швидко переналагоджуваного обладнання і поставки точно в терміни, розповсюдження діяльності гуртків якості.</p> <p>4-й етап – Розвиток і впровадження організаційно-технічних підходів до управління якістю: розробка програми неперервного удосконалення діяльності (кайдзен); використання методик "шість сигм", що направлена на досягнення "нуля дефектів"; впровадження системи 5S і системи тотального обслуговування обладнання (TPM – Total Productive Maintenance); застосування методу аналізу причин і наслідків відмов – FMEA (Failure Mode Effect Analysis).</p> <p>5-й етап – Подальший розвиток і використання стандартизації в управлінні якістю. Новий і Глобальний підходи прийняті в країнах – членах ЄС, направлені на встановлення єдиних вимог до продукції, а також на забезпечення довіри до виробників, випробовуванням лабораторіям і органам по сертифікації продукції.</p> <p>6-й етап – Розвиток управління якістю з врахуванням галузевих особливостей підприємства шляхом розробки і застосування галузевих національних, а потім і міжнародних стандартів з створення системи якості. Такі системи можуть базуватися на стандартах ІСО 9000, на принципах ХАССП (Hazard Analysis and Critical Control Points – аналіз ризиків і критичні контрольні точки) і принципах GMR (Good Manufacturing Practice – правильна виробнича практика).</p>

Продовження табл. 1

1	2
[18, с. 36-42]	В історії розвитку документованих систем якості, мотивації, навчання і партнерських відносин можна виділити п'ять етапів і представити їх у вигляді п'яти зірок якості. 1. <i>Перша зірка</i> відповідає початковим етапам системного підходу, коли з'явилася перша система – система Тейлора (1905 р.). 2. <i>Друга зірка</i> . В 1924 р. в БЕЛЛ Телефон Леборетриз була створена група під керівництвом д-ра Р.Л. Джонса, яка заклала основи статистичного управління якістю. Це були розробки контрольних карт, виконані В. Шухартом, перші поняття і таблиці вибіркового контролю якості, розроблені Г.Ф. Доджем і Г.Г. Ромінгом. Ці роботи стали початком статистичних методів управління якістю, внаслідок яких, дякуючи д-ру Е Демінгу, отримали дуже широке розповсюдження в Японії і справили суттєвий вплив на економічну революцію в даній країні. 3. <i>Третя зірка</i> В 1950-ті роки була висунута концепція Тотального управління якістю (TQC). (автор – А. Фейгенбаум). Розвиток системного, комплексного управління якістю в Радянському Союзі (КАНАРСПИ...). 4. <i>Четверта зірка</i> . В 1970-1980 роки почався перехід від всезагального управління якістю до всезагального менеджменту якості (TQM). В цей час з'явилася серія нових міжнародних стандартів на системи якості – стандарти ISO 9000 (1987 р.), що справили суттєвий вплив на менеджмент і забезпечення якості. 5. <i>П'ята зірка</i> . В 1990-ті роки посилюється вплив суспільства на підприємства, а підприємства стали все більше враховувати інтереси суспільства. Це призвело до появи стандартів ISO 14000, що встановлювали вимоги до системи менеджменту з точки зору захисту навколишнього середовища і безпеки продукції.
[6, с. 10]	Етап 1. Поява системи Форда – Тейлора (1905 р.) Етап 2. З 1924 р. система статистичних методів контролю і управління якістю. Етап 3. Японська система “Тотальний контроль якості” (1950 р. А. Фейгенбаум TQC). Етап 4. На початку 1980-х рр. почався перехід від всеосяжного контролю якості до всеосяжного менеджменту якості (TQM). Поява серії міжнародних стандартів ISO 9000. Етап 5. В 90-ті рр. посилюється вплив суспільства на підприємства, що призвело до появи стандартів ISO 14 000, що встановлюють вимоги до систем менеджменту з точки зору захисту навколишнього середовища і безпечності продукції

Науковці виділяють п'ять періодів у розвитку СУЯ (рис. 1).

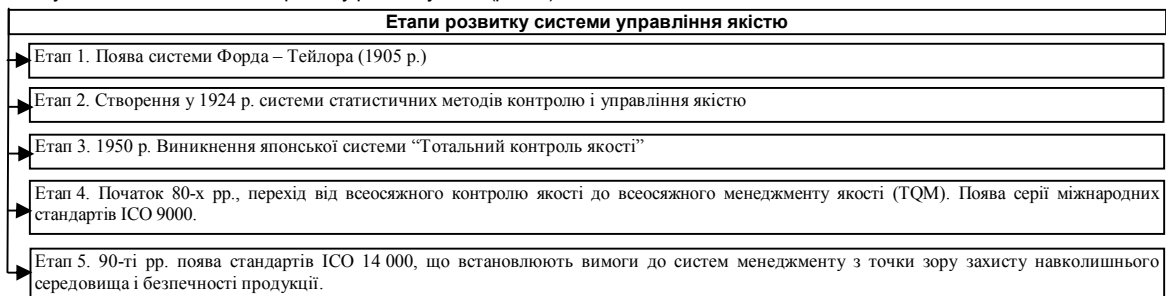


Рис. 1. Етапи розвитку системи управління якістю

Джерело: узагальнено та систематизовано на основі: [6, с. 10]; [9, с. 21].

Кожен з проаналізованих етапів (табл. 1), починається з впровадження системного підходу в управлінні, тобто коли з'явилась перша структурована система менеджменту – система Тейлора (1905 р.). Завершує дану періодизацію п'ятий етап, виникнення якого було спричинено посиленням впливу суспільства на діяльність підприємства, що призвело до появи нових стандартів серії ISO-14000 (вимоги до системи менеджменту з точки зору захисту навколишнього середовища і безпеки продукції) етап екології якості.

Сицко В.Е. запропонував власний підхід, за яким він виділяє чотири фази, які накладаються і продовжують одна одну. Вони розвивались під впливом протиріч між внутрішніми і зовнішніми цілями виробника (забезпечення якості продукції – зовнішня ціль, підвищення ефективності виробництва – внутрішня ціль). До них відносяться: фаза відбракування, фаза управління якістю, фаза постійного підвищення якості, фаза планування якості [17, с. 19-22]. Особливістю даної періодизації є те, що вона починається з 70-х рр. XIX ст., коли в військовому виробництві з'явилась ідея використання стандартної якості. Автор також зазначає, що в перспективі має бути виділена фаза екології якості.

Розглядаючи проблему періодизації СУЯ, частина науковців, зокрема С.Д. Ільєнкова [18, с. 36-42], представляють етапи періодизації управління якістю у вигляді зірок якості, що мають однакове змістовне наповнення.

Характерним для еволюції розвитку систем було те, що вони створювалися і впроваджувалися в залежності від вимог та потреб, які висувалися до даної системи з врахуванням особливостей виробництва та технології. На початку свого розвитку дані системи були спрямовані на певний напрям виробництва, тобто не охоплювали всі підрозділи підприємства, мали локальний характер (були спрямовані лише на частину виробництва або галузь).

Вищенаведені підходи до періодизації (еволюції розвитку) можна характеризувати як практичні, тобто рушійною силою до удосконалення (розвитку) та переходу на наступний етап є потреба в їх практичній розробці. Однак практика не може удосконалюватися без високих теоретичних розробок.

Управління якістю є практичною галуззю знань, тому дані теоретичні напрацювання були зумовлені потребами застосування нових методів ведення господарства та пристосування до зовнішнього середовища, що постійно розвивається і удосконалюється (зростання конкуренції, боротьба за частку на ринку тощо). В такому випадку дані розробки були організовані та проведені на тому підприємстві чи у тій галузі, де були й представлені. Власник, розуміючи нагальну проблему у необхідності введення інновацій, організовує дані дослідження, що безперечно пристосовані до даного виду виробництва та є його абсолютною конкурентною перевагою на ринку. На підприємстві розміщена науково-дослідна база, де відразу і проводяться впровадження та аналіз дівості даних систем.

В даному випадку теоретичні розробки у сфері забезпечення, поліпшення та підтримки на високому рівні якості продукції визначаються необхідністю практичного застосування нових знань та методик.

На основі дослідження літературних джерел з періодизації створення концепцій та розробок у сфері забезпечення, поліпшення, гарантування і підтримки на високому рівні якості продукції [15; 19; 22; 24], визначено, що вищезапропоновані етапи розвитку систем управління якістю не є всеохоплюючими, тобто вони не включають всі стадії впровадження розробок у даній сфері.

Можна запропонувати два підходи до періодизації СУЯ:

1. Інституційна періодизація.

Для здійснення періодизації систем управління якістю запропоновано використовувати появу та особливості функціонування міжнародних організацій у сфері забезпечення та гарантування якості продукції. Такий підхід використовується вченими при періодизації бухгалтерського обліку, зокрема проф. Н.М. Малюгою [10], що свідчить про доцільність його застосування.

На основі аналізу даних табл. 2. встановлено, що існує ряд організацій, які були створені до появи системи Форда – Тейлора в 1905 р., що є першим етапом в сучасній періодизації СУЯ.

Таблиця 2. Міжнародні організації, що регулюють відносини у сфері якості

Назва міжнародної організації	Рік заснує	Мета діяльності	Діяльність в Україні	Діяльність у сфері якості продукції, творів, робіт, послуг
Європейський фонд управління якістю [4]	1988	Створення в Європі організаційної структури типу премії ім. Демінгса в США і премії ім. Демінгса в Японії, яка змусила б допомогти європейським організаціям в підвищенні їх конкурентоспроможності за рахунок поліпшення методів управління і якості продукції і послуг	Міжнародні організації з якості	Розподіл Європейських і інших премій в області якості, зважаючи на національну і відомчу діяльність. Організує конференції і семінари з питань якості. Видає на англійському і інших європейських мовах на початку і методичну літературу по застосуванню моделі доволі досконалості, Бенчмаркінг , самооцінки, шести сил і ін., а також брошури про Європейську премію якості.
Європейська організація з якості (ЕОК)	1986	Створення, поширення, удосконалення теоретичних принципів і практичних методів менеджменту якості для того, щоб підвищити якість і надійність продукції та послуг	Україна з безсумнісним членом з 1999 року. Є членом ЕОК з 1996 року. Представником є УАЯ.	З грудня 2002 р. відкрили курси по самооцінці, аудиту якості, практичному бенчмаркінгу і застосуванню системи забалансованих показників.
Німецьке товариство з якості (DQC) [11]		Створення і безперервне удосконалення об'єднаних адміністративних систем для компанії і організації		Це залучає Бенчмаркінг і інноваційний рід послуг, що включають навчальну вимогу, планує, постачання передачі навчальних програм і видачі свідоцтва яксного персоналу. DQC також робить наукове дослідження і публікації літератури фахівців, сприяє процедурам стандартизації і бере участь в розвитку моделей управління
Європейська організація з якості (ЕОК)	1828	Спочатку було оцінювання ступеня надійності суден і забезпечення безпеки на морі. На сьогодні воно є світовим лідером у сфері якості і запобігання ризиків	Регіональне відділення. Офис функціонує в близько в 10 містах.	Напрями діяльності: морська, промислова, сертифікація, міжнародна торгівля, авіація, аеронавтика. Група займається різними видами діяльності, які включають в себе технічний нагляд, інспектування, оцінку ризику, керівництво проєктуваннями, аудиторські перевірки, сертифікацію і класифікацію. Українські відділення здійснюють свою діяльність у наступних напрямках: промислова, консалтингова діяльність у сфері систем менеджменту (ISO 9000); сертифікація підприємств на відповідність Європейським директивам та стандартам
Дет Норвезке Верітас Сет Норске Верітас (DNV)	1864	Захист життя, майна і навколишнього середовища		Дієльність класифікації, сертифікації, забезпечення якості і експлуатаційні інспекції судав, морських і наземних промислових установок. DNV має повноваження виконувати перевірки від імені 120 національних державних адміністрацій. DNV надає консультативні послуги з техніки безпеки, забезпечення якості і охорони навколишнього середовища
Німецьке товариство з сертифікації – DQS [12]	1947	Нейтральна і незалежна експертиза, сертифікація систем якості		DQS як міжнародний, акредитований, компетентний і незалежний орган з сертифікації систем управління пропонує свої послуги підприємствам у всіх країнах світу. Для того, щоб бути ближче до замовника і оперативно відповідати на їх запити, DQS має представництва і філії у всьому світі.
British Register Quality Assurance [24]	1760	Захист життя, власності, перевезли транспортування, технічну освіту і дослідження		Оцінка ділових процесів і продукції відповідно до визначених стандартів, оцінка управлінських систем на відповідність стандартам та критеріїв оцінок. Видача свідоцтва. Організація курсів навчання для вивчення практичної діяльності управлінських систем.
Товариство технічного нагляду TÜV - Інститут Цейтунгсверітас (ZVEI) [13]	1873	Здійснене функції технічного нагляду, сертифікація, контроль безпеки та якості.		Напрями діяльності: помічники з контролю технічного стану автомобілів і закінуючи Бенчмаркінг обстеженням персоналу. У сфері сертифікації з міжнародних стандартів має відповідну акредитацію, що представлена Бенчмаркінг Радою Німеччини. За межами Німеччини пропонує свої послуги через мережу своїх представницьких фірм і офісів в 26 країнах світу
SQS – Шведська сертифікаційна корпорація [25]	1878	Інспекція, перевірка та в результаті перевірки видача свідоцтва, безперервне удосконалення, покращення якості і продуктивності, скорочення ризиків, щоб бути кращим серед кращих		Поточна структура SQS складається з 10 ділових сегментів, що діють через 10 географічних регіонів. Була сформована в 2001. Від початку в 1878, як будинок інспекції зерна, стійко перетворилася на лідера промисловості. Надають ряд послуг, що покривають всі сектори промисловості і стосуються продукції і послуг, що у всьому світі залежать від потреб споживачів та є незалежними у часів та в повсякденному житті
Європейська асоціація з сертифікації систем якості (Європейська асоціація по сертифікації систем менеджменту) [15]				
IFQS – Фінська асоціація по стандартам [16]				
Міжнародні організації з стандартизації				
Міжнародна організація з стандартизації (ISO)	1947	Сприяння розвитку стандартизації у світі для забезпечення міжнародного товарообігу і взаємодопомоги, розширення співробітництва у сфері інтелектуальної, наукової, технічної та економічної діяльності	Член ISO Стандартизація і створення на її основі загальної нормативної бази для практичної реалізації концепції різних шпел у сфері забезпечення якості для того, щоб об'єктивно оцінити можливості виробника, поставити продукцію і послуги необхідної якості.	
Британський інститут стандартів (Бенчмаркінг) (BSI) [1]	1901	Сприяння розвитку стандартизації у світі для забезпечення міжнародного товарообігу і взаємодопомоги, розширення співробітництва у сфері інтелектуальної, наукової, технічної та економічної діяльності	З 1 квітня 1997 р. є членом CEN.	Група BSI поклала свою діяльність в 1901 р., як комітет інженерів, які встановлювали стандарти на сталь. Діяльність групи BSI: незалежна сертифікація систем менеджменту і якості, інспекція товарів народного споживання, тестування продукції, розробка приватних, національних і міжнародних стандартів; навчання систем менеджменту
Європейський комітет з стандартизації (CEN)	1961	Забезпечити однакове використання стандартів ISO у країнах Західної Європи		Робочий орган CEN є 146 технічних комітетів, в обов'язки яких входить розроблення європейських стандартів. CEN розроблено стандарти серії 29000 на стрели якості, які є аналогом стандартів ISO 9000. Розглядає також документи з гармонізації, які є найпростішою формою усунення технічних бар'єрів у торгівлі між країнами.

Джерело: узагальнено та систематизовано на основі: [18, с. 83-88]; [20]; [3]; [23]; [4]; [21]

На основі табл. 3., яка ілюструє порівняння сучасної що регулюють відносини у сфері якості, наочно видно періодизації СУЯ та створення міжнародних організацій, дану розбіжність.

Таблиця 3. Порівняння сучасної періодизації СУЯ та створення міжнародних організацій, що регулюють відносини у сфері якості

Періодизація, що існує	Міжнародні організації, що регулюють відносини у сфері якості створені у відповідний період
	– Бюро Верітас (Bureau Veritas), 1828 р. – Дет Норске Верітас (Det Norske Veritas (DNV) Норвегія в 1864 р. – Lloyd's Register Quality Assurance, 1760 р. – Товариство технічного нагляду – TUV - Technischer Uberwachungsverein, 1873 р. – SGS – Швейцарська сертифікаційна корпорація, 1878 р. – Британський інститут стандартів (Британский институт стандартов) (BSI), 1901 р.
Етап 1. Поява системи Форда – Тейлора (1905 р.)	
Етап 2. З 1924 р. система статистичних методів контролю і управління якістю.	– Німецьке товариство з сертифікації (Немецкое общество по сертификации) – DQS 1947 – Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) 1947
Етап 3. Японська система "Тотальний контроль якості" (1950 р. А. Фейнгенбаум TQC).	– Європейська організація з якості (EOQ) 1956 – Європейський комітет зі стандартизації (CEN) 1961
Етап 4. На початку 1980-х рр. почався перехід від всеосяжного контролю якості до всеосяжного менеджменту якості (TQM). Поява серії міжнародних стандартів ISO 9000.	– Європейський фонд управління якістю 1988
Етап 5. 90-ті рр. посилення впливу суспільства на підприємства, поява стандартів ISO 14 000 (встановлюють вимоги до систем менеджменту з точки зору захисту навколишнього середовища і безпеки продукції)	

Першими Міжнародними організаціями у сфері забезпечення та гарантування якості продукції є компанії:

- Бюро Верітас (Bureau Veritas), 1828 р.;
- Дет Норске Верітас (Det Norske Veritas (DNV), Норвегія 1864 р.;
- Lloyd's Register Quality Assurance, 1760 р.;
- Товариство технічного нагляду TUV - Technischer Uberwachungsverein, 1873 р.;
- SGS – Швейцарська сертифікаційна корпорація, 1878 р.;
- Британський інститут стандартів (BSI), 1901 р.

Діяльність даних Міжнародних організацій має стати відправною точкою у періодизації СУЯ.

II. Періодизація на основі стадій економічного розвитку.

Аналіз попередніх періодизацій показав еволюцію теоретичного і практичного застосування наукових розробок. Для більш детальної характеристики та розуміння загальної проблеми, що потребує дослідження та вирішення, потрібно розглянути зміну теоретичних і методологічних передумов розвитку економіки у взаємозв'язку з управлінням якістю. Провести дане дослідження допоможе вивчення та аналіз наукових парадигм, що характеризують зміну ідеології у відповідності до технологічного розвитку суспільства.

Парадигма – початковий зразок впровадження певної системи чи процедури. Термін введено до філософії науки американським істориком науки Т. Куном для позначення сукупності переконань, цінностей, методів і технічних засобів, що прийняті науковою традицією. За Т. Куном, парадигма – сукупність методів і прийомів, якими користується те чи інше наукове або філософське співтовариство, об'єднане загальною науковою чи філософською ідеологією, на відміну від інших співтовариств, що об'єднані іншою ідеологією [8, с. 847].

Вважаємо, що розвиток та впровадження системи управління якістю в більшій мірі залежить саме від рівня техніко-економічного розвитку, тобто рівня розвитку техніки (інновації, розвиток науково-технічного прогресу), галузевої структури господарства, структури виробництва та споживання. Тому розглянемо стадії економічного росту за У. Ростоу (теорія «індустріального суспільства», яку він розвинув у 60-х рр. ХХ ст.) у взаємозв'язку з еволюцією розвитку управління якістю, з метою виявлення певних особливостей та прослідкуємо розвиток даних понять у взаємозалежності (табл. 4).

Таблиця 4. Розгляд стадій економічного росту за У. Ростоу у взаємозв'язку з еволюцією розвитку управління якістю

№ з/п	Стадія	Характеристика відносно суспільства *	Характеристика відносно СУЯ
1	2	3	4
1	"Традиційне суспільство" (хронологічно охоплює всю історію людства до XVII ст.)	примітивна ручна техніка, ручна праця, переважання сільського господарства, станово-класова структура, влада великих земельних власників, "доньютонівський" рівень науки і техніки	якість продукції визначалася працею робітників та родючістю ґрунтів (врожайністю того чи іншого року), тому, що основним видом діяльності було сільське господарство
2	Перехідне суспільство (період підготовки передумов для підйому)	формування централізованих національних держав, виникають банки, зростають інвестиції, поживається зовнішня та внутрішня торгівля, з'являються новий тип людей – підприємців, які мобілізують свої заощадження з метою отримання прибутку та модернізації	підприємці мають на меті отримання прибутку, але вони не можуть прямо впливати на виробництво підприємства, куди інвестували. Дана стадія є поштовхом до розуміння керівниками значення управління (підвищення, підтримки на високому рівні тощо) якістю.
3	Стадія "зсуву" (підйому)	відбуваються промислові революції, сили економічного прогресу починають домінувати в суспільстві. Відбувається розвиток в інтересах усього суспільства. Цю стадію різні країни пройшли в історично різні відрізки часу. В Англії – це (приблизно) два останні десятиріччя XVIII ст., у Франції і США – кілька десятирічч перед 1860 р.	в результаті промислових революцій та підвищення науково-технічного прогресу покращується якість життя населення. Створюються передумови до управління якістю. З'являється перші організації, яка застосовують показники контролю якості.
4	Стадія руху до "зрілості"	характеризується постійним прогресом, удосконаленням техніки, поширенням нової технології на всю сферу господарської діяльності, більш швидким зростанням випуску продукції порівняно зі зростанням кількості населення, збільшення частки кваліфікованої праці. Саме цю стадію Ростоу називає "індустріальним суспільством"	зростає випуск продукції, споживач має вибір, а отже виробнику потрібно більше звертати увагу на її якість. Удосконалення техніки та поширення нової технології спонукає до створення організацій з розробки стандартів та заходів з забезпечення, підвищення, гарантування якості продукції для певної галузі

Продовження табл. 1

1	2	3	4
5	Ера "високого масового споживання"	на цій стадії змінюються пріоритети суспільства. На перший план виходить не виробництво, а споживання, тому значного зростання набуває сфера послуг і випуск товарів тривалого користування	удосконалюються існуючі системи управління якістю відповідно вимог споживача та конкуруючому зовнішньому середовищу. Висока якість виготовленої продукції є конкурентною перевагою на ринку
6	Стадія пошуку якості життя (додана в праці 1971 р.)	на перший план висувається духовний розвиток людини, переважання сімейних та інтелектуальних цінностей над споживанням	споживач стає все більш і більш вибагливим, що потребує нових підходів до побудови та впровадження СУЯ з врахуванням менталітету, культури та інших особливостей споживача

* Джерело: узагальнено на основі [16]

Взаємозв'язок стадій економічного росту за У. Ростоу та розвитку концепції управління якістю полягає в тому, що розробка та впровадження СУЯ безумовно залежить від рівня розвитку економічної системи, де функціонує підприємство. Пізніше У. Ростоу в праці "Політика і стадії росту" (1971 р.) додає шосту стадію "пошуку якості життя". Це свідчить про те, що все існує в русі і, з плином часу, постійно удосконалюється.

Характеризуючи розвиток систем управління якістю відносно стадій економічного росту, вважаємо, що в результаті дії зовнішніх і внутрішніх чинників повинна настати нова стадія в еволюції розвитку СУЯ. До зовнішніх чинників можна віднести потреби споживачів, користувачів. Потреби споживачів у високоякісній продукції для задоволення своїх вимог та у інформації про якість продукції, щоб уберегти себе від вживання шкідливих виробів. Потреби зовнішніх користувачів у інформації про якість продукції для оцінки загального економічного стану життя населення та стану навколишнього середовища. До внутрішніх чинників належать: прагнення керівниками до раціоналізації виробництва та покращення ведення господарської діяльності, випуск конкурентоспроможної продукції для забезпечення конкурентоспроможності підприємства з метою завоювання частки ринку, виходу на новий ринок, досягнення стратегічних цілей підприємства тощо.

Притаманним для новоствореної системи буде врахування менталітету та культури споживача при виготовленні високоякісної продукції, його вподобань відповідно вимогам, що загалом приведе до задоволення наявних та передбачуваних потреб споживачів на матеріальному (фізичному) та духовному рівні. Дана особливість є важливою оскільки на сучасному етапі розвитку співвідношення між виробництвом та споживанням є нерівномірним (пропозиція > за попит), тому в даному випадку покупець має пріоритет вибору.

Для того, щоб відбувся перехід на дану стадію функціонування СУЯ, що задовольнить вимоги зовнішніх і внутрішніх чинників, потрібно дану систему, перш за все, розробляти і постійно удосконалювати на підприємстві відповідно до визначених потреб та з врахуванням можливих передбачуваних вподобань споживачів.

При дослідженні попередньої періодизації, згідно створення Міжнародних організацій у сфері якості продукції та на основі аналізу табл. 3, потрібно зазначити, що для функціонування нового етапу створення СУЯ повинен бути створений інститут (організація) який відповідатиме вищенаведеній стадії та поставленими перед нею вимогами.

Висновки та перспективи подальших досліджень. В результаті дослідження сутності практичного та теоретичного підходів до функціонування СУЯ на основі діалектичного підходу встановлено:

1. Системи управління якістю створювались та впроваджувались відповідно до поставлених перед

ними вимогами з врахуванням особливостей галузі виробництва і технології та мали локальний характер.

2. При дослідженні існуючих підходів до періодизації еволюції створення СУЯ визначено, що існуючі підходи до її класифікації розвитку не є всеохоплюючими, що не дозволяє вивчити всі напрями діяльності у даній сфері, зокрема розвитку бухгалтерського обліку, контролю і аналізу якості продукції. Тому нами запропоновано два підходи до періодизації СУЯ: інституційна періодизація та періодизація на основі стадій економічного розвитку.

3. Інституційна періодизація передбачає використовувати появу та особливості функціонування міжнародних організацій у сфері забезпечення та гарантування якості продукції. Створення міжнародних організацій має стати відправною точкою у періодизації.

4. Періодизація на основі стадій економічного розвитку передбачає розгляд стадій економічного росту за У. Ростоу у взаємозв'язку з еволюцією розвитку концепції управління якістю. Встановлено, що в результаті дії зовнішніх і внутрішніх чинників та постійних змін економічного середовища слід виділяти нову стадію в еволюції розвитку СУЯ.

Список використаної літератури:

- Британский институт стандартов (BSI): [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.tqm.spb.ru/3_bsi.shtml
- ДСТУ ISO 9001-2000: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.zntu.edu.ua/base/i2/iff/k3/ukr/welding/guide/iso/iso9001.htm>
- Европейский комитет по стандартизации CEN // <http://www.rgrt.ru/nav/11/1/>
- Европейский фонд управления качеством (ЕФУК): [Електронний ресурс] – Режим доступу: // http://www.tqm.spb.ru/3_eoq.shtml
- Економічний словник-довідник [за ред. док. екон. наук, проф. С.В. Мочерного / худож. оформ. В.М. Штогриня]. – К.: Феміна, 1995. – 368 с.
- Ефимов В.В. Средства и методы управления качеством: [учебное пособие] / В.В. Ефимов. – М.: КНОРУС, 2007. – 232 с.
- Европейський фонд управління якістю: [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.tqm.spb.ru/3_efqm.shtml
- Історія філософії: словник / [за заг. ред. В.І. Ярошовця]. – К.: Знання України, 2005. – 1200 с.
- 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.
- Малюга Н.М. Бухгалтерський облік в Україні: теорія й методологія, перспективи розвитку: [монографія] / Н.М. Малюга. – Житомир: ЖДТУ, 2005. – 548 с.
- Немецкое общество по качеству(DGQ): [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.tqm.spb.ru/3_dgq.shtml
- Немецкое общество по сертификации – DQS: [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.tqm.spb.ru/3_dqs.shtml
- Общество технического надзора TUV – Technischer Uberwachungsverein: [Електронний ресурс] –

- Режим доступу: http://www.tqm.spb.ru/3_tuv.shtml
14. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: Основы теории и практики: [учебное пособие. – 5-е изд., перераб. и доп.] / В.Ю. Огвоздин. – М.: “Дело и Сервис”, 2007. – 288 с.
15. Организации по сертификации и стандартизации: [Электронный ресурс] – Режим доступу: http://www.tqm.spb.ru/3_orgstand.shtml
16. Теорії «індустріального суспільства»: [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://buklib.net/component/option,com_jbook/task,view/Itemid,36/catid,131/id,3914/]
17. Управление качеством: [учеб.-метод. пособие] / В.Е. Сыцко; [под общ. ред. В.Е Сыцко]. – Минск: Высш. шк., 2008. – 192 с.
18. 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.
19. Шаповал М.І. Менеджмент якості: [підручник. – 3-тє вид., випр. і доп.]. – К.: Т-во “Знання”, КОО, 2007. – 471 с.
20. About EOQ: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.eoq.org/index.php?id=427>
21. Bureau Veritas: [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.tqm.spb.ru/3_bv.shtml
22. Bureau Veritas: [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.bureauveritas.com.ua/wps/wcm/connect/bv_comua/Local/Home/About-Us/Our-History
23. How ISO develops standards: [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.iso.org/iso/about/how_iso_develops_standards.htm
24. Lloyd's Register Quality Assurance: [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.lr.org/about_us/
25. SGS - Швейцарская сертификационная корпорация: [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.sgs.com/about_sgs/in_brief.htm
- ПАРХОМЕНКО Валерій Миколайович – кандидат економічних наук, доцент, Голова Управління методології бухгалтерського обліку Міністерства фінансів України