

В настоящее время во всем мире управление качеством воспринимается как точный и надежный подход к определению и безусловному выполнению требований клиентов (заказчиков, потребителей) в любом месте и в любом аспекте.

**Сегодня управление качеством представляет собой применение определенных методов работы при обязательном взаимодействии с клиентами.**

Все чаще клиенты требуют от производителей или поставщиков продукции и услуг принять точно определенные и понятные подходы к качеству, как обязательные, с тем, чтобы доказать свое преимущество перед конкурентами.

*Известно крылатое выражение:*

«Достигнуть конкурентоспособности в бизнесе можно не только благодаря качеству, однако качество более, чем что-либо другое, дает долговременную гарантию успеха».

### **Краткая предистория**

Современное человечество относительно достоверно «знает» свою историю примерно на 10 000 лет назад. Не более.

Контроль качества, как разновидность человеческой деятельности, прослеживается по всей известной человеку истории вплоть до 3000 г. до н.э. (т.е. примерно 5000 лет - до половины этого периода).

До второй половины 19 века за качество отвечал, как правило, ремесленник (по

современному - производитель), т.е. лицо, фактически само создающее продукцию или услуги (например, гончар, портной, оружейник, парикмахер, лекарь и т.п.).

С наступлением индустриальной эволюции человечества контроль качества переходит от лица, которое совершает работу, к лицу, которое контролирует собственно рабочий процесс, т.е. к руководителю. Такое раздвоение приводит к технологическим разрывам:

между исполнителем и контролером;  
между производителями и клиентами.

Данное положение повсеместно существует и до сих пор.

Индустриальные методы контроля качества развиваются в период индустриализации государств непрерывно, но резко их значение усилилось в начале 20 века - в период 1-й мировой войны (из-за необходимости жесткого контроля качества производства оружия).

Далее в период между 1-й и 2-й мировыми войнами в промышленности развиваются способы отбора проб, использование статистики для контроля качества.

После 2-й мировой войны во всех сферах деятельности увеличиваются расходы на производство, что снижает его рентабельность.

Производителям становится труднее находить новые рынки, усиливается конкуренция производителей. Создание и внедрение новых технологий само по себе уже не решает данные проблемы.

В конце-концов аналитикам-управленцам в 50-е и 60-е годы становится ясно, что

для повышения эффективности производства бессмысленно усиливать (ужесточать) проверку и контроль качества только после того, как изделие уже произведено, а услуга уже предоставлена.

Менеджмент качества обеспечивает постоянную ориентированность на удовлетворение потребностей всех субъектов производственных и общественных отношений, стимулирует быстроту принятия квалифицированных управленческих решений, повышает гарантии успеха деятельности, оказывает мобилизующее действие на субъектов-исполнителей.

С учетом мирового опыта в обеспечении положительной динамики рыночных реформ, одним из приоритетных направлений развития в этом контексте признана активизация создания и последующего внедрения в деятельность субъектов хозяйствования «Систем менеджмента качества» (СМК). В первую очередь – на основе выполнения требований международных стандартов ИСО серии 9000.

Внедрение Систем менеджмента качества в любой области деятельности по ИСО серии 9000 предполагает использование соответствующей нормативной базы, недостатки которой компенсируются целевыми разработками, например в ранге стандартов предприятия или специальных инструкций.

Мировой опыт повсеместно доказал, что применение передовой Системы менеджмента качества на предприятии любого профиля открывает для него реальную перспективу успеха при участии в тендерах и конкурсах любого уровня, вплоть до номинаций на соискание Национальных и Международных премий.

В настоящее время в 150 странах мира насчитывается около 400 тысяч сертифицированных СМК в различных областях деятельности. (В России таких систем на сегодня – порядка 2000 тысяч.. Причем □ 1000 – в системе ГОСТ Р (из которых более 100 – в Москве и Московской области).

Внедрение на предприятии СМК на основе стандартов ИСО серии 9000 способствует эксклюзивному глубинному реформированию не только производственной деятельности как таковой, но и (что подчас даже более важно)

производственных отношений, производственной психологии конкретных людей: от руководителей любого ранга и уровня до рядовых исполнителей. (Весьма преуспели в таких нововведениях, например, промышленно развитые страны Западной Европы - в них действуют около 180 тысяч самых разных СМК).

Разработанные стандарты определяют, что должно быть проделано производителем (предприятием, организацией, учреждением и даже отдельным лицом) для того, чтобы достичь понимания потребителя по конечным результатам деятельности.