**Об истории зарождения качества товаров и услуг.**

Всемирный день качества проводится ежегодно во второй четверг ноября по инициативе ведущих международных организаций по качеству. Он утвержден в 1989 году, а спустя шесть лет Европейская организация качества объявила неделю качества, в которую попадает этот второй ноябрьский четверг. Целью Всемирного дня качества является повышение значения высокого качества продукции и услуг.

Идея качества возникла не вчера, она существует на протяжении сотен и даже тысяч лет. Вероятно, она берет свои истоки со времен возникновения торговли - с тех пор, как человек стал производить излишки товара, предлагаемые в обмен на другие необходимые товары.

По мере развития производственных процессов изменялось и отношение к качеству. В средние века мастерские ремесленников объединялись в цеха. Каждый из них имел свой устав, в соответствии с которым, продукция должна была изготавливаться по определенному образцу, из хорошего сырья. До тех пор, пока процесс изготовления изделия находился в поле зрения мастера, он вместе с рабочими чувствовал себя ответственными за результаты своего труда. Качество позволяло испытывать удовлетворение от своей работы. За изготовление некачественной продукции в разных странах предусматривались различные меры наказания, но все они сводились к одному - за недобросовестную работу к виновному применялось суровое наказание. В Англии, например, законом о гильдиях назначался надзиратель за качеством, который имел право наказывать виновных за плохую работу. В соответствии с кодексом Хаммурапи предусматривалась очень жестокая кара за брак в строительстве, особенно если это приводило к человеческим жертвам. Если при разрушении погибал господин или члены его семьи, то подобная же участь постигала строителей и их родственников.

В России суровые меры наказания за изготовление и поставку некачественных изделий были введены при царе Петре I. Разработанная система штрафов соответствовала тому времени и служила хорошим стимулом доброкачественной работы.

Из текста документа ясно, что угрожало тому, кто изготавливал брак.

***Указ Петра I.***

***Повелеваю хозяина Тульской фабрики Корнилу Белоглазова бить кнутом и сослать на работу в монастыри, понеже он, подлец, осмелился войску Государеву продавать негодные пищали и фузеи, старшину альдермала Флора Фукса бить кнутом и сослать в Азов, пусть не ставит клейма на плохие ружья.***

***Приказано оружейной канцелярии из Петербурга переехать в Тулу и денно и нощно блюсти исправность ружей.***

***Пусть дьяки и подьячие смотрят, как альдермалы клейма ставят, буде сомнение возьмет, самим проверить и осмотром и стрельбою. А два ружья каждый месяц стрелять, пока не испортится.***

***Буде заминка в войске приключаться при сражении, по недогляду дьяков и подьячих, бить оных кнутьями и нещадно по оголенному месту. Хозяину 25 кнутов и пени по червонцу за ружье, Старшине альдермалу - бить до бесчувствия. Старшего дьяка отдать в унтерофицеры. Дьяка - в писари. Подьячего лишить чарки сроком на один год.***

***Новому хозяину ружейной фабрики Демидову повелеваю построить дьякам и подьячим избы не хуже хозяйской были, буде хуже, пусть Демидов не обижается, повелеваю живота лишить.***

Выделим несколько этапов эволюции системы – качества продукции.

Первый этап — начало становления системного подхода к вопросу качества. В 1905 году появляется система Тейлора — первая в мире система качества. На данном этапе качество рассматривают как соответствие определенным стандартам. В данной системе были разработаны определенные требования к качеству продукции, которые имели верхнюю и нижнюю границы пропуска. Кроме этого впервые в структуру системы качества ввели инспекторов (контролеров), которые следили за качеством изготавливаемой продукции. Также была разработана система мотивации в виде штрафов за брак и увольнение. Система обучения состояла из профессионального обучения и обучения работы с измерительными и контрольными приборами. Были разработаны технические условия (ТУ) на основании которых проводился контроль сырья на входе и контроль продукции на выходе. Именно это и лежало в основе взаимоотношений с потребителями и поставщиками.

Второй этап связан с управлением процессами. В 1924 году был заложен фундамент статистического управления качеством. В частности разработаны контрольные карты, а также понятия и таблицы выборочного контроля качества. Кроме того значительно усложнились задачи конструкторов, технологов и рабочих. Теперь они должны учитывать в своей работе такие явления как изменчивость и вариации и соответственно применять определенные технологии для их уменьшения. Появились и новые специальности, такие как инженер, по качеству, чьи обязанности включают анализ качества, а также дефектов продукции и некоторые другие.

Расширилась система обучения: появилось обучение статистическим методам анализа, регулирования и контроля.

На данном этапе целью российской государственной политики в области качества является обеспечение конкурентоспособности отечественной продукции и услуг, как на внутреннем, так и на внешнем рынках для стабильного развития экономики России, обеспечения наибольшей занятости населения, решения социальных вопросов.

Одной из приоритетных задач Госалкогольинспекции Республики Татарстан является продвижение товаров местного производителя, а также повышения их качества, что способствует повышению уровня и качества жизни граждан. В рамках мероприятий к Неделе качества Госалкогольинспекция Республики Татарстан принимает участие в выставках - дегустациях местной продукции, проводит «круглые столы» посвященные теме «Качественные товары и услуги» и уроки качества. Всех жителей Республики Татарстан поздравляем с Всемирной неделей качества и желаем качественных товаров и услуг.

***Набережночелнинский территориальный орган***

***Госалкогольинспекции РТ***