

АНАЛИЗ ПОДХОДОВ К СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

Романовская Е.В., Семенов С.В.

ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет им. Козьмы Минина»,
Нижегород, e-mail: alenarom@list.ru

Проведен анализ подходов к управлению качеством продукции. Рассмотрены понятие качества, система управления качеством. Проанализирован подход к управлению качеством, ориентированный на конечного потребителя. Авторами представлены факторы, которые лежат в основе модели, предложенной Европейским фондом управления качеством EFQM. Рассмотрена концепция «нулевой брак», в рамках данной концепции проанализирована программа по улучшению качества, состоящая из нескольких последовательных шагов. Представлена основная современная концепция всеобщего управления качеством TQM. Авторами сделан вывод, что именно качество определяет уровень жизни общества в целом и каждого конкретного индивида. Качество является своего рода индикатором наивысшего стандарта, степени совершенства. Именно поэтому организации необходимо делать акцент на системе управления качеством производимой продукции.

Ключевые слова: качество, система, управление, предприятие, продукция, эффективность

THE ANALYSIS OF APPROACHES TO THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF PRODUCTION

Romanovskaya E.V., Semenov S.V.

Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University, Nizhny Novgorod, e-mail: alenarom@list.ru

The analysis of approaches to product stewardship. Considered the concept of quality, quality management system. Analyzed approach to quality management, focused on the end user. The authors present the factors which lie at the basis of the model proposed by the European Foundation for quality management EFQM. The concept of «zero rejection», in this concept it is to improve the quality, consisting of several successive steps. The basic modern concept of total quality management TQM. The authors concluded that it is the quality determines the level of society as a whole and of each particular individual. Quality is a kind of indicator of the high standard of excellence. That is why the organization needs to do focuses on the quality management system of products.

Keywords: quality, system, management, enterprise, production, efficiency

Одним из самых необходимых факторов улучшения уровня жизни населения, ее экологической, экономической, социально-психологической безопасности является качество производимых благ для населения. В условиях рыночной экономики одним из ключевых факторов является проблема качества.

Качество – системное понятие, отображающее все аспекты деятельности организации. К ключевым направлениям можно отнести: стратегию организации; систему производства; организацию работы отдела маркетинга, финансов, управления человеческими ресурсами. В классической и современной литературе существует множество трактовок понятия «качество». В условиях конкурентной среды именно уровень качества является главным показателем при оценке производимой продукции, предоставляемых населению услуг.

Многие организации сталкиваются с рядом проблем в процессе своего функционирования. В условиях конкурентной борьбы необходима эффективная бесперебойная работа всех функциональных уровней организации и системы в целом. Именно ка-

чественный подход является ключевым звеном данной проблемы.

Цель исследования

Рассмотреть систему качества менеджмента, детально изучить всеобщее управление качеством, именуемое TQM, также раскрыть и проанализировать европейский подход управления качеством EFQM.

Материалы и методы исследования

Значительный вклад в исследование системы управления качеством внесли такие ученые, как Э. Деминг, К. Исикава, Ф. Никсон, П. Панде, А. Фейгенбаум, Р. Шонбергер, Ю.П. Адлер, Г.Г. Азгальдов, А.В. Гличев, К.И. Мазур, В.Д. Шапиро, В.В. Окрепилов и другие.

В процессе исследования использовались как общенаучные методы познания: методы анализа и синтеза, классификации и группировки, так и методы ситуационного, сравнительного анализа.

Результаты исследования и их обсуждение

Тонкий механизм для контроля качества каждого продукта выявил Фредерик Уинслоу Тейлор в 1905 году. Эта система, которая излагает требования к качеству продук-

та в форме шаблонов (интервалы доступа), названных колибрами. Контроль в данном случае осуществляется специалистами – инспекторами. Система Тейлора ввела разделение продуктов на качественные и дефективные или бракованные.

Известно, что школа научного менеджмента Тейлора, взятая в качестве отправной точки существования качественно-управления, является основанием для общего менеджмента. Система Тейлора включает законы и постановления, которые заменяют частное суждение сотрудника, но они могут быть полезны только после того, как будет выполнен систематический учет и анализ действий сотрудников.

Далее рассмотрим, как развивалась концепция управления качеством в системе общего менеджмента. Следует сказать, что долгое время (до середины 50-х годов XX века) проблема контроля качества находилась исключительно на инженерном, техническом уровне, а сама система общего менеджмента имела социальный, организационный характер.

Именно в это время развивалась сама система управления качеством. Разрабатывались, в первую очередь, методы контроля, например контрольные карты В. Шухарта, таблицы выборочного контроля Г. Доджа и Г. Роминга. Параллельно, в системе общего менеджмента выстраивалась классическая административная школа управления. Она включала ряд определяющих направлений деятельности: трактовка функций управления; определение основных принципов управления; систематизация управления организацией.

Стоит отметить, что две эти системы, на данном этапе, имели единое представление о данной проблеме. Для примера можно взять принципы производительности труда (Гаррингтон Эмерсон), одним из основных принципов был полный, достоверный, постоянный учет, опирающийся на качество продукции. Также примером может служить организационные принципы, сформулированные Генри Фордом. В них акцент был сделан на развитую стандартизацию [2].

Когда развивалась школа человеческих отношений (Элтон Мэйо, Абрахам Маслоу), концепция управления качеством в процессе своего функционирования использовала элементы системы менеджмента, характеризующие человеческое поведение. Стоит сказать, что именно в середине 50-х годов XX века стал формироваться совершенно иной подход к управлению качеством, ориентированный на конечного потребителя и степень его удовлетворенности. Здесь улучшение качества продукции стало опре-

деляющей задачей каждого сотрудника организации.

Основоположник модели всеобщего контроля качества, Арманд Фейгенбаум, предложил систему, которая позволила решить проблему качества продукции, формирования ее цены в зависимости от выгоды покупателей, производителей и дистрибьюторов. Автор предложил рассмотреть качество на каждом этапе его создания. Система общего контроля качества Фейгенбаума была введена в практику работы японских предприятий.

Большой вклад в процесс создания современной системы управления качеством внес Э. Деминг. Именно его работы способствовали созданию высококачественных и при этом недорогих товаров. Деминг выдвинул теорию о том, что качественное изделие будет создаваться, если отменить промежуточную оценку деятельности работника. Он считал необходимым учитывать отклонения в работе, но при этом акцентировать внимание на долгосрочные цели. Деминг утверждал, что чрезмерный контроль мешает коллективной работе, формирует ощущение страха в команде и не дает конкретному сотруднику ориентации на конечный результат. Автор выдвинул ряд принципов, по которым должен действовать менеджер в условиях создания качественной продукции:

- цели должны быть конкретны и постоянны;
- следует принять новую философию: изделие должно быть качественно;
- нужно отказаться от тотального контроля;
- необходимо отказаться от сотрудничества, завязанного только на цене продукта, сотрудничество должно быть ориентировано на долгосрочный период;
- нужно стремиться к совершенствованию, как производства, так и обслуживания;
- необходимо ввести в практику систему наставничества и обучения персонала;
- использовать только современные методы руководства организацией: от количественного метода к качественному;
- необходимо искоренить страх: сотрудник должен открыто высказывать свое мнение;
- должны быть отменены барьеры между функциональными подразделениями и самими сотрудниками;
- стоит отказаться от таких инструментов влияния на рабочих, как наставления, лозунги, транспаранты;
- необходимо развивать профессиональную гордость за выполненную работу у сотрудников;

– необходимо внедрить систему образования, самообразования и саморазвития.

Деминг особую роль уделял качеству на этапе процессов и процедур, в свою очередь Джозеф М. Дюрэн делал акцент на индивидуальной деятельности менеджера, которая и лежит в основе создания качественного продукта. Автор рассматривал вовлеченность сотрудников в процессы, обеспечивающие высокий уровень качества. Его подход включает ряд составляющих для повышения качества изделия: осознание идеи качества, создание условий для ее реализации, формирование целей и задач для постоянного совершенствования работы организации, реализация проектов с целью решения проблем, информирование персонала о достигнутых задачах, выражение благодарности сотрудникам за их вклад в общее дело, информирование и регистрация достигнутых целей, внедрение и фиксирование достижений за отчетный год в общую систему функционирования [7].

Большой вклад в развитие системы управления качеством внес Филипп Кросби. Он является представителем американской школы управления качеством. В своих работах Кросби охарактеризовал четыре абсолютных постулата в сфере управления качеством [3]:

– качество должно соответствовать требованиям, четко сформулированным руководством;

– качество должно достигаться посредством предупреждения, а не оценки;

– мерой качества является потеря от несоответствия требованиям;

– самый главный стандарт качества изделия – отсутствие его дефектов.

На основе последнего постулата автор разработал концепцию, именуемую как «нулевой брак». В его основу легли следующие положения: выполнение с первого раза; заблаговременное информирование о дефектах; отсутствие двойных стандартов в оценке качества; первостепенная причина брака – недостаток внимания. Ф. Кросби, подобно У. Демингу, предложил программу по улучшению качества, состоящую из четырнадцати шагов:

1. четкая приверженность общей идеи качества;

2. внедрение коллективной работы для достижения качества, вовлеченность всех членов коллектива;

3. оценка качества и выявления всех проблем с качеством, как текущих, так и потенциальных;

4. выявление стоимости качества;

5. определение качества в стоимостном выражении и информирование об этом подчиненных;

6. создание специального комитета по работе с системой качества продукции;

7. корректировка действий;

8. обучение и развитие персонала;

9. проведения «дня нулевого брака» с целью информирования сотрудников о проблеме качества;

10. мотивация персонала к установлению целей качества;

11. стимулирование подчиненных к работе без брака;

12. общественное признание сотрудников, соблюдающих принцип производства качественного изделия;

13. организация профессионального совета качества, состоящего из менеджеров;

14. бесперебойное повторение всех шагов цикла от первого до тринадцатого, так как процесс совершенствования бесконечен.

Модель, предложенная Европейским фондом управления качеством (European Foundation for Quality Management) рассматривает структурированное множество понятий и критериев управления качеством. Модель European Foundation for Quality Management (EFQM) базируется на следующих положениях: ориентация на результат, ориентация на потребителя, лидерство и постоянство целей, управление процессами и данными, развитие и вовлечение персонала, постоянное изучение передового опыта, нововведения и улучшения, развитие партнерства, социальная ответственность.

Порядок и список приведенных положений не следует считать окончательным, так как каждая компания индивидуальна и имеет свои особенности.

Заключение

Рассмотренные ранее подходы к управлению качеством вошли в основу современной концепции всеобщего управления качеством Total Quality Management (TQM). Анализ общих черт в рассмотренных выше подходах позволил Джону Рэббиту и Питеру Бергху систематизировать факторы всеобщего качества: ориентация на конечного потребителя; ориентация на процесс и его результаты; управление участием в работе и ответственностью; непрерывное совершенствование; только 20% проблем зависят от работников; коллективная организация работ по улучшению качества (постоянно действующие сквозные функциональные Советы).

Организация, применяющая концепцию TQM, должна систематически собирать и анализировать информацию, поступающую из самых различных источников и по-

звляющую получать обоснованные выводы относительно текущих и потенциальных потребностей, как отдельных потребителей, так и рыночных сегментов и рынка в целом.

Список литературы

1. Аристов О.В. Управление качеством: учебник. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 224 с.
 2. Гарина Е.П. Исследование состава и количества выделенных бизнес-процессов в зависимости от применяемой модели управления / Е.П. Гарина, А.П. Гарин // Экономика и социум. – 2013. – № 4-1 (9). – С. 344-348.
 3. Егорова А.О. Конкурентные стратегии предприятий машиностроения: современная российская практика // Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение. – 2013. – № 2 (34). – С. 45-51.

4. Панов А.И. Инновации в промышленности: проблемы и перспективы / А.И. Панов, В.П. Кузнецов, Е.А. Семахин // Вестник Университета (Государственный университет управления). – 2011. – № 1. – С. 155-159.

5. Романовская Е.В. Исследование практических аспектов развития производственных технологий на предприятии машиностроения / Е.В. Романовская, Л.Н. Нехорошева // Вестник Мининского университета. – 2014. – № 4 (8). – С. 19.

Романовская Е.В. Система управления бережливым производством в автомобильной промышленности / Е.В. Романовская, Е.А. Семахин, Н.С. Андрияшина // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2014. – № 4-1. – С. 264-267.

6. Семенов С.В. Современные тенденции в области формирования результатов деятельности промышленных предприятий // Вестник Череповецкого государственного университета. – 2012. – Т. 2. – № 41-3. – С. 79-83.