

УДК 658.562.012.7

***РАЗВИТИЕ МЕТОДОВ ПО УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ НА
ПРЕДПРИЯТИИ ЗА РУБЕЖОМ***

Хрусталева Е.Р.

Студент магистратуры,

МИРЭА – Российский технологический университет

Москва, Россия

Семенихина М.Д.

Студент магистратуры,

МИРЭА – Российский технологический университет

Москва, Россия

Аннотация

Данная статья посвящена изучению зарубежного опыта развития различных систем и методов по управлению качеством за рубежом. В ходе работы были рассмотрены методы и принципы управления качеством знаменитых лиц Японии и США, приведены основные статистические методы оценки качества, изучено развитие термина «Всеобщего управления качеством».

Ключевые слова: управление качеством, контроль качества, развитие, статистический контроль, конкурентоспособность

***THE DEVELOPMENT OF METHODS FOR QUALITY MANAGEMENT IN
THE ENTERPRISE ABROAD.***

Khrustaleva E. R.

Graduate student,

MIREA - Russian Technological University

Moscow, Russia

Semenikhina M. D.

Graduate student,

MIREA - Russian Technological University

Moscow, Russia

Annotation

This article is devoted to the study of foreign experience in the development of various systems and methods of quality management abroad. In the course of the work, the methods and principles of quality management of famous people of Japan and the USA were considered, the main statistical methods of quality assessment were given, the development of the term «Total quality management» was studied.

Keywords: quality management, quality control, development, statistical control, competitiveness

В экономике актуально использование термина «Всеобщее управление качеством» (англ. *Total Quality Management*, TQM). Данный термин зародился за счет стремления стимулировать производство товаров, конкурентоспособных на мировых рынках, что инициировало создание нового общеорганизационного метода непрерывного повышения качества всех организационных процессов, производства и сервиса. Этот метод получил название – всеобщего управления качеством. Рассмотрим зарубежный опыт развития данного метода на предприятиях.

Саму историю менеджмента качества можно проследить вплоть до Средневековья. Работа сотрудника была оценена и проверена квалифицированным работником, чтобы гарантировать, что стандарты качества были выполнены во всех аспектах готового продукта, гарантируя удовлетворение покупателя. И хотя с тех пор история менеджмента качества претерпела ряд изменений, конечная цель остается неизменной. Это было в 1920-е годы, когда системы управления качеством, как мы их знаем сегодня, начали появляться. Хотя управление качеством по-прежнему сосредоточено на конечном продукте, статистическая теория впервые применяется к контролю качества продукции.

В 1924 году западный инженер-электрик Уолтер Шухарт предложил метод статистического контроля качества. Работая в качестве инженера в Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

отделе технического контроля фирмы «Вестерн Электрик», США, Шухарт разработал метод построения диаграмм контроля производственного процесса, позволявших провести его анализ на основании статистической оценки показателя качества. В дальнейшем эти карты получили название «Контрольные карты Шухарта» (рис. 1) и стали применяться относительно многих других процессов.

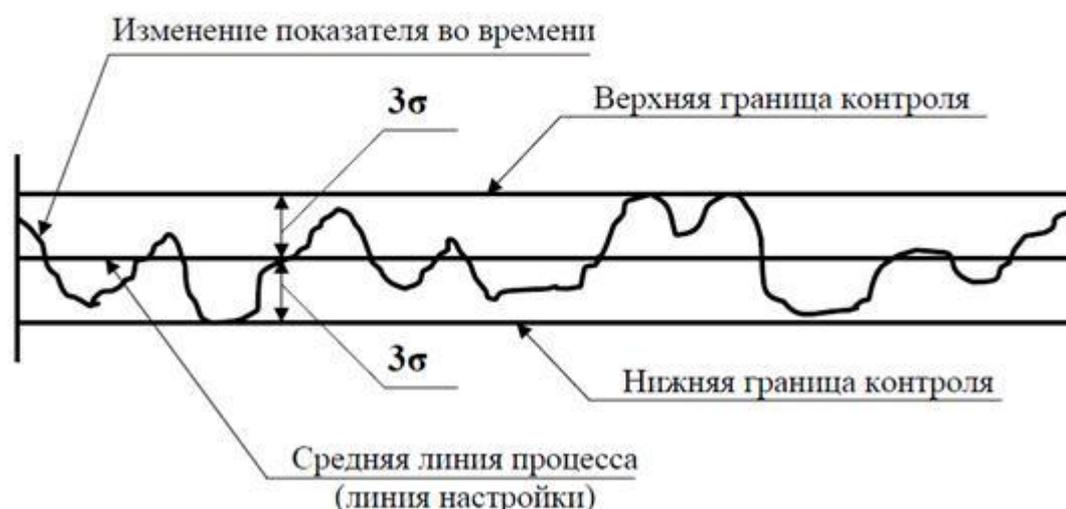


Рисунок 3. Общий вид контрольной карты. [1]

В итоге Уолтер Шухарт стал первым почетным членом Американского общества качества (ASQ), и по праву считается «Отцом статистического управления качеством».

Проверка качества продукции также была определена через осмотры. Это включало измерение, изучение и тестирование продуктов, процессов и услуг с учетом конкретных требований для обеспечения соблюдения каждым элементом установленных стандартов и руководящих принципов. Этот алгоритм работал довольно долго. Однако со временем бизнес стал расти и расширяться. Больше и больше продукты были изготовлены в течении дня.

Компании начали испытывать трудности с соблюдением стандартов контроля качества. Стало очевидным, что существует большая потребность в переменах и развитии. Изменения и развитие были вызваны в 40-х годах

лидерами отрасли и экспертами, такими как Деминг, Додж, Джуран и Роминг. Это было бы началом всеобщего управления качеством, каким мы его знаем сегодня. Деминг успешно применил методы Шухарта в военном производстве во время Второй мировой войны, где статистический контроль процессов помог вооруженным силам ускорить инспекции без ущерба для безопасности. После окончания войны и заключения правительственных контрактов многие американские менеджеры отложили в сторону процессы статистического контроля качества. Это расстроило Деминга, который нашел восприимчивую аудиторию для своих идей в Японии.

После войны Японии нужен был способ восстановить свою экономику. Так как Японские изделия считались подделками низкого качества, лидеры решили сосредоточиться на качестве, привлекая американских экспертов, таких как Деминг и инженер Джозеф Юран, который также работал над статистической выборкой в «Вестерн Электрик».

Работа Деминга и Джурана положила начало качественной революции в Японии. В ближайшие десятилетия производители продолжали совершенствовать методы управления качеством, выходя за рамки инспекций, чтобы сосредоточиться на стратегиях, которые также включали процессы и людей.

На протяжении 50-х и 60-х годов внимание Японии к качеству позволяло производителям производить все более высококачественные товары по более низким ценам. За это время послевоенный экономический бум дал потребителям больше власти, чем когда-либо. По мере того как рынок становился все более переполненным, уже было недостаточно просто сделать продукт или ударить по нему «новой и улучшенной» этикеткой. Компании фактически должны были сделать потребителей счастливее, чтобы выиграть свои доллары, смещая акцент в сторону удовлетворенности клиентов.

Во время Первой международной конференции по управлению качеством в 1969 году Арманд Фейгенбаум впервые использовал фразу Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

«Всеобщее управление качеством» – которая заключается в том, что такой контроль должен начинаться с разработки изделия и заканчиваться тогда, когда оно попадает в руки потребителя, полностью этим товаром удовлетворенного. Фейгенбаум, однако, не будет соответствовать глубине понимания термина, что японский посетитель и оратор, Каору Исикава будет. Исикава указал бы во время конференции, что TQM должен применяться ко всем сотрудникам в организации – от рабочих до главного управления.

Для отличия японского подхода от подхода А. Фейгенбаума профессор Исикава ввел специальный термин – «управление качеством в рамках фирмы». Действительно, японский метод предусматривает, можно сказать, всеобщее участие в управлении качеством. С этой целью, в частности, организовано постоянное и целеустремленное обучение всех категорий работающих, широко развито и поощряется движение кружков качества. В процессе производства все подразделения по своей специализации обеспечивают устойчивый выпуск продукции запланированного качества и, опираясь на предложения кружков качества, постоянно совершенствуют качество изготовления. По существу централизованно формируются не только цели по улучшению качества, но и тщательно распределяются задачи по достижению этих целей между подразделениями и профессиональными группами персонала. Таким образом, качество становится заботой всех, а не отдельного специализированного подразделения по управлению качеством продукции. [3]

Однако западная культура скоро догонит. К 1980-м годам западная культура заметит успех Японии и начнет устанавливать и придерживаться более высоких общих руководящих принципов управления качеством.

В 1980-1990-х годах начался новый этап контроля и управления качеством. Это стало известно как Total Quality Management (TQM). Наблюдая за успехом Японии в вопросах качества, западные компании начали внедрять свои собственные инициативы в области качества. TQM, разработанный в качестве общей фразы для широкого спектра ориентированных на качество Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМЭ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

стратегий, программ и методов в течение этого периода, стал центром внимания для западного движения «За качество».

Типичное определение TQM включает такие фразы, как: клиентоориентированность, вовлеченность всех сотрудников, постоянное совершенствование и интеграция менеджмента качества в общую организацию.

В 1988 главный шаг вперед в управлении качеством был сделан с развитием Malcolm Baldrige Award в Соединенных Штатах. Модель, на которой была основана награда, представляла собой первую четко определенную и международно признанную модель TQM. Она была разработана правительством США для поощрения компаний к принятию модели и повысить их конкурентоспособность.

В ответ на это, аналогичная модель была разработана Европейским фондом управления качеством в 1992 году. Эта модель совершенства EFQM является основой для Европейской премии качества.

В то время как ведущие организации соревнуются, чтобы выиграть награды, основная цель этих наград, чтобы побудить больше компаний принять принципы управления качеством. Модели практические инструменты, они помогают организациям определить, где они сейчас и где они хотят быть в будущем. Модели также помогают организациям создать план по сокращению разрыва между этими позициями.

Как упоминалось ранее, была путаница в отношении того, что такое TQM в 80-х и начале 90-х годов. Это произошло потому, что любая программа улучшения бизнеса стала называться TQM. Поэтому название TQM стало запятнанным. Превосходство в бизнесе действительно то же самое, что и TQM, но с более четко определенным подходом.

Центр по исследованию организационного превосходства (COER) признал необходимость выделения ресурсов на эту область и начал BPIR.com в апреле 2002 года. Сегодня, BPIR.com область членом предоставляет наиболее полную информацию и услуги, связанные с качеством, управлением качеством, Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

TQM и бизнес-совершенства. Независимо от того, являетесь ли вы практиком качества или менеджером, сосредоточенным на улучшении бизнеса, ресурсы в области членов помогут вам оказать большее влияние на вашем рабочем месте.

Сегодня компании по всему миру соревнуются за сотни выдающихся наград. Целью управления качеством, все еще остается, на всем протяжении истории – обеспечить получение потребителями качественного продукта.

Главная идея TQM состоит в том, что компания должна работать не только над качеством продукции, но и над качеством работы в целом, включая работу персонала. Постоянное параллельное усовершенствование этих трех составляющих: качества продукции, качества организации процессов, и уровня квалификации персонала – позволяет достичь более быстрого и эффективного развития бизнеса. Качество определяется такими категориями, как степень реализации требований клиентов, рост финансовых показателей компании и повышение удовлетворенности служащих компании своей работой.

Западные страны прошли долгий путь в улучшении качества. Теперь вопрос в том, как развить этот успех. В то время как TQM была основной ранней силой в управлении качеством в США, она в значительной степени исчезла из поля зрения в последние десятилетия в пользу новых подходов, таких как Шесть Сигм и бережливое производство.

Библиографический список:

1. Генри Р. Нив Пространство доктора Деминга. Принципы построения устойчивого бизнеса / Генри Р. Нив / Альпина Паблишер – 2005.
2. ГОСТ Р 50779.42-99. Статистические методы. Контрольные карты Шухарта.
3. Исикава К. Японские методы управления качеством / Исикава К. / М.: Экономика – 1988

Оригинальность 78%