

УДК 504.75

*Сапунова Т.А., кандидат экономических наук, доцент
Академии маркетинга и социально-информационных технологий
Краснодар, Россия*

*Колотий М.Э.
студент
Академии маркетинга и социально-информационных технологий
г. Краснодар, Россия*

РОССИЙСКИЙ И МЕЖДУНАРОДНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ

Аннотация: Объясняются принципы и методы управления качеством, раскрываются источники экономической эффективности деятельности с использованием систем качества.

Ключевые слова: школы управления, управление качеством, конкурентоспособность, концепция, методы, деятельность.

*Sapunova TA, candidate of economic sciences, associate professor
Academy of Marketing and Socio-Information Technologies
Krasnodar, Russia
Kolotiy M.E.
student
Academy of Marketing and Socio-Information Technologies
Krasnodar, Russia*

RUSSIAN AND INTERNATIONAL APPROACH TO QUALITY MANAGEMENT

Abstract: the principles and methods of quality management are Explained, the sources of economic efficiency of activity with the use of quality systems are disclosed.

Keywords: management schools, quality management, competitiveness, concept, methods, activity.

Особенности реализации управления качеством в различных странах обусловлены их историческим развитием, уровнем научно-технического прогресса, культуры, укладом экономики. При исследовании проблем управления качеством и анализе зарубежного опыта выделяют основные школы создания систем управления качеством. Анализ различий в подходах к управлению качеством позволит установить и оценить особенности современного состояния менеджмента качества в России.

Американская школа управления качеством

Бурный рост американского производства в начале XIX века потребовал большого количества рабочих, однако они на данный момент не имели необходимых профессиональных навыков. Это определило авторитарный стиль руководства, жесткие методы тотального контроля и незаинтересованность рабочих в результатах своего труда. После Второй мировой войны спрос на потребительские товары существенно возрос, а промышленность большинства европейских стран, Советского Союза была уничтожена. Предпринятые усилия по совершенствованию систем качества были направлены на перестройку сознания руководства, пересмотр корпоративной культуры, на поиск путей удовлетворения требований потребителей как основной составляющей повышения качества продукции.[2]

Анализируя американский опыт в области качества, можно отметить его характерные черты:

внимание к процессу планирования по объему производства и качественным показателям, административный контроль за исполнением планов;

жесткий контроль качества изготовления продукции с использованием методов математической статистики;

постоянное совершенствование управления фирмой.

Принятые меры не замедлили сказаться на уровне качества американской продукции, что усилило конкурентную борьбу на мировом рынке. Характерной особенностью американских фирм в настоящее время является наличие четко оформленных систем менеджмента качества, обеспечивающих снижение расходов на достижение требуемого качества.[3]

Японская школа управления качеством

В начале 60-х годов в Японии были созданы льготные условия для внешней торговли – выход на мировой рынок вызвал необходимость повышения качества продукции японских фирм.

На начальном этапе управление качеством сводилось к широкому использованию методов контроля. Концепция была не нова, но область контроля существенно расширили: в проведении внутрифирменного контроля теперь участвовали все работники фирмы, от рабочих до руководителей. Это привело к организации систематического обучения всех работников методам контроля качества, в том числе и статистическим методам. В дальнейшем эта система обучения превратилась в систему воспитания у работников уважительного отношения к потребителю и результатам своего труда. Нельзя не отметить появление уникального, но характерного именно для Японии такого явления, как кружки качества, которые являлись практической формой реализации управленческих решений.[1] В настоящее время в Японии зарегистрировано свыше 300 тысяч кружков качества. Среди основных целей деятельности кружков можно выделить следующие:

вносить вклад в совершенствование производства и развития предприятия;

на основе уважения к человеку создавать достойную и радостную обстановку на рабочих местах;

создавать благоприятную обстановку для проявления способностей человека и выявления его безграничных возможностей.

Широко применяется на японских предприятиях система «Канбан», сущность которой заключается в выполнении любого действия «точно в срок».[1]

Отличительные особенности японского подхода к решению проблем качества:

воспитание у каждого работника уважительного отношения к потребителю;

оперативное внедрение передового опыта управления качеством;

непрерывное систематическое обучение кадров вопросам обеспечения качества;

широкое использование передовых методов контроля качества, включая статистические;

политика государства, направленная на повышение уровня качества и обеспечения конкурентоспособности японской продукции.

Российская школа управления качеством

В Советском Союзе и в России велись фундаментальные работы в области качества, была пятилетка качества, утвержден с 1967 года знак качества. Самые эффективные системы управления качеством создавались и использовались преимущественно на предприятиях военно-промышленного комплекса. Они включали методы технологического обеспечения качества, статистическое регулирование качества с использованием контрольных карт, разработку государственных и отраслевых стандартов. Дальнейшее развитие стандартизации в области качества было связано с разработкой стандартов по нормированию и обеспечению методов оценки качества продукции по различным группам показателей: техническим, эксплуатационным, эстетическим, эргономическим и т.д.[4]

Существенные результаты при решении проблем качества были достигнуты при использовании системного подхода и создании на его основе комплексной системы управления качеством. Наиболее характерными представителями системной организации работ являются:

Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП). Основным объектом управления этой системы, разработанной в 1955 году, было качество труда как всего коллектива, так и отдельных работников;[2]

Горьковская система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий), 1958 г. Основными объектами управления были качество изделий и качество труда коллектива;

Ярославская система НОРМ (научная организация работ по увеличению моторесурса), 1964 г.

Комплексные системы управления качеством – КС УКП, создаваемые позже (1975 г. – Львов, 1980 г. – Днепропетровск, Краснодар и др.) основывались на требованиях организационно-методических стандартов. Создание и внедрение этих систем на уровне предприятий оценивалось положительно. Государственное регулирование в области качества (период с 1981 по 1985 г. был объявлен пятилеткой качества) не принесло ожидаемых результатов.[3]

Разработка и внедрение комплексных систем управления качеством позволили:

повысить качество выпускаемой продукции;

повысить заинтересованность и ответственность работников за качество своего труда;

использовать моральные и материальные стимулы.

Основные достижения СССР в области управления качеством (самые эффективные системы создавались и использовались в военно-промышленном комплексе) нашли свое отражение и в стандартах ИСО серии 9000.[2]

Список литературы:

1. Сапунова Т.А., Распопова Е.Д. Японский менеджмент качества на предприятии. Инновационные научные исследования: теория, методология, практика. Сборник статей XI Международной научно-практической конференции: в 2 ч.. 2017. С.151-153.
2. Сапунова Т.А., Журавлев А.В. Методы управления качеством. Форум молодых ученых. 2017 №9 (13). С. 328-332
3. Сапунова Т.А., Журавлев А.В. Повышение конкурентоспособности продукции на основе средств и методов управления качеством. Форум молодых ученых. 2017 № 5 (9) С. 1885-1888
4. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством, учеб. пособие для студ. вузов/ Г.Д. Крылова. - М.: Издательство стандартов, 2015. 140с.