

Швец Юрий Юрьевич,

*к.э.н., доцент кафедры финансов предприятия и страхования
Таврического национального университета им. В.И. Вернадского*

ГЕНЕЗИС ТЕОРИИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УСЛОВИЯХ ИННОВАЦИОННОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

В статье проведен анализ развития теоретических аспектов качества. Влияние менеджмента качества на повышение эффективности управления предприятием в условиях инновационного экономического развития.

Ключевые слова: менеджмент качества, инновации, инновационное развитие.

Постановки проблемы в общем виде. Внедрение инновационного менеджмента качества в нашей стране имеет особую значимость, поскольку кризисный, переходный характер социально-экономического развития общественной системы требует эффективного стабилизационного управления. Это должно быть осознанное строительство новых организационных форм, способных вести к экономическому прогрессу. Управление должно быть пропитано стратегическими инновационными идеями. «Опережающая» модель развития предполагает выбор на современном этапе таких аттракторов стабильности, какими являются высокие технологии, наукоемкое производство, образование, создание мониторинга интеллектуальных ресурсов, которые в совокупности обеспечили бы экономической суверенитет Украины через выход ее в «информационное общество».

Анализ последних исследований и публикаций. Основоположниками менеджмента качества и разработчиками его классических методов являются американские ученые Деминг Э. [1], Джуран Дж. [2], Фейгенбаум А. [3]. Представители этой школы японские ученые Исикава К. [4], Тагучи Г. внесли весомый вклад в развитие методов планирования качества и статистического анализа [5, 6, 7, 8, 9]. Классические методы менеджмента качества базируются на технических подходах (широкое использование статистических методов обработки информации, физических методов контроля качества) и широком применении методов управления. Современные методы менеджмента качества отличаются социальной направленностью в широком смысле, и наиболее полно отражены в концепции «всеобщего управления качеством» [10].

Целью данной статьи является анализ генезиса теории менеджмента качества в условиях инновационного экономического развития.

Основной материал. Деминг Э. одним из первых обратил внимание на организационные аспекты управления качеством, роль высшего руководства и управленческие аспекты обеспечения качества. Деминг Э. сформулировал 14 основополагающих принципов для руководителей предприятий [1]. Для эффективной реализации этих достаточно просто сформулированных принципов на предприятии необходимо разработать и внедрить комплекс сложных мероприятий. Деминг Э. представил модель постоянного улучшения качества круг Деминга Э. [1]. Согласно этой

модели любая деятельность может быть разделена на этапы: планирование, корректирующие действия, выполнение, контроль. На этапе планирования определяются основные направления деятельности; на этапе выполнения осуществляется запланированный процесс. На последующем этапе, после выполнения намеченного, необходимо сравнить запланированные показатели с достигнутыми, и установить разницу между желаемым и действительным. Корректирующие действия, после установления разницы между желаемым и действительным, руководитель анализирует причины несоответствий. Установив причины, принимают меры по их устранению. При положительной оценке результатов процедура должна быть внесена в нормативную документацию на уровне внутреннего стандарта предприятия. Планирование → осуществление → контроль → управляющее воздействие образуют круговой цикл управления. Результаты (положительные и отрицательные) учитываются при последующем планировании.

Управление качеством – составная часть общего управления. Этапы цикла Деминга Э. являются функциями управления качеством: планирование предусматривает определение ожидаемого уровня качества продукции; функция выполнения представляет собой реализацию спроектированного качества в готовую продукцию; функция контроля представляет собой контроль качества процессов, материалов и готовой продукции для обеспечения их соответствия заданным характеристикам; функция корректирующих действий подразумевает принятие мер по реализации продукции и проведение мероприятий по техническому обслуживанию.

Джуран Дж. в монографии «Трилогия качества» пропагандировал применение статистических подходов в организации производства. По концепции Джурана Дж., качеством можно управлять посредством трех процессов [2]: планирование призвано установить и документально оформить требуемые характеристики продукции и процессов; регулирование включает в себя процессы контроля и оперативного вмешательства в процессы; улучшение качества заключается в решении проблем, приводящих к появлению брака, постоянном повышении эффективности производства.

Основные элементы системы Джурана Дж. [2]: направленность на удовлетворение интересов потребителей; система контроля качества; оптимизация производственных процессов в целях улучшения качества.

Тагучи Г. [6] первым применил процесс улучшения качества при планировании продукции, так называемое непроизводственное регулирование качества. Данный подход имеет три составляющие: системное проектирование; проектирование параметров; проектирование допустимых отклонений. Тагучи Г. разработал 7 основных принципов производственного регулирования качества [6]: характеристика, определяющая качество готовой продукции, являются потери общества, связанные с использованием такой продукции; постоянное повышение качества и снижение затрат на ее изготовление; стремление к снижению колебаний стоимости продукции; уровень общественных потерь из-за колебаний исполнительской способности пропорционален квадрату разницы между реальным показателем исполнительской способности и ее номинальным значением; планирование продукции и процессов; стремление к уменьшению колебаний качества продукции при соответствующем уменьшении нелинейных эффектов, влияющих на параметры продукта и/или процесса; установление с помощью методов статистического регулирования параметров продукта и/или процесса, чтобы уменьшить колебания исполнительской способности.

Наиболее распространены такие методы менеджмента качества [5]: «непрерывное улучшение» (метод Кайзен); «точно в срок» (метод Канбан); «всеобщее управление производительностью».

Базовые положения и наиболее существенные элементы этих методов достаточно схожи с классическими методами. В новых и классических методах общим является: первостепенность роли и ответственности руководства; прямая ориентация на заказчика; ориентация на безошибочное производство; управление процессами; механизмы мотивации, подготовки сотрудников.

К существующим различиям относятся: современное управление качеством предусматривает комплексное применение существующих технических, организационных, управленческих и других специальных методов, в то время как традиционно применялся последовательный набор специальных методов; классические методы построены по принципу организации настоящего на основании анализа прошлого, в новых подходах сделан акцент на организации настоящего на основе представлений об идеальном будущем.

По мнению Хидеки Йосихара, существуют следующие характерные признаки японского управления [7]: управление, ориентированное на качество, качество закладывается в политику и стратегию фирмы; коллективные формы управления и коллективная ответственность, целью является улучшение работы группы и усиление групповой солидарности; гласность и ценности корпорации; постоянное присутствие руководства на производстве; управление, основанное на информации. Качество конечной продукции формируется постепенно, на всех этапах ее производства. При формировании системы управления в японской компании учитывается тот факт, что сокращение количества дефектов, брака, повторного контроля, рационализация маршрутов движения деталей приводят к значительной экономии материальных ресурсов, времени.

В процессе создания инновационной системы управления качеством формируются два уровня, которые тесно взаимодействуют, хотя и решают различные группы задач: общефирменная система управления качеством, связанная развитой системой горизонтальных связей с другими функциональными подразделениями, а также организующая деятельность по обеспечению соответствующего уровня качества выпускаемой продукции и услуг в общекорпоративном масштабе; система кружков качества, создаваемых в низовых производственных звеньях в целях решения локальных задач по повышению эффективности производства, производительности труда и качества изделий непосредственно на рабочих местах.

На практике при использовании инновационных систем управления качеством выделяют несколько основных групп видов деятельности, реализация которых с соответствующим управленческим аппаратом позволяет обеспечить стабильный выпуск высококачественной продукции в долгосрочной перспективе. Это: постоянное изучение требований рынка к качеству выпускаемой продукции и тенденций в развитии этих требований; совершенствование выпускаемой продукции, инициирование и осуществление исследований и разработок по выпуску новых видов изделий; разработка стандартов качества с учетом данных по исследованию рынка, потребителей; разработка и внедрение производственно-технических критериев для выпуска продукции определенного уровня качества с оптимальными затратами; оценка эффективности системы контроля качества и устранения дефектов для обеспечения

выпуска продукции в соответствии с утвержденными стандартами качества; разработка и внедрение соответствующего единого комплекса стандартов качества для упаковки, перевозок, хранения, ремонта, обслуживания и т. д. в целях обеспечения необходимого качества изделий; сбор, обработка и анализ информации о качестве изделий в процессе эксплуатации и принятие соответствующих мер для устранения дефектов, выявленных еще на стадии производства. Все эти и многие другие виды деятельности реализуются обычно в рамках общефирменной системы управления качеством. Но обобщенная схема такой системы может функционировать и на уровне кластерной системы.

Используя богатый арсенал методов, предлагаемых как наукой западной и японской школой управления, необходимо делать основной упор на то, чтобы привить сотрудникам навыки анализа и решение проблемы, возникающих в ходе их деятельности. Руководство японских компаний добилось больших успехов в привлечении сотрудников к решению производственных проблем. Так, по имеющимся оценкам, около 65 % персонала крупных японских компаний вовлечено в процесс повышения качества продукции, в то время как на предприятиях США этот показатель не превышает 10-15 % .

Важную роль в воспитании и стимулировании творческой активности персонала должны играть управляющие среднего уровня, на которых возлагается непосредственное руководство группами, организация их деятельности в повышении производительности и эффективности труда. Так, по оценкам западных специалистов, высокий уровень производственной отдачи японского персонала во многом обусловлен тем, что они привыкли к управлению высокого качества, так как лучший менеджмент обеспечивает им лучшую мотивацию, более высокую степень удовлетворенности трудом, возможность повышать свой образовательный и квалификационный уровень. Из этого и вытекает высокая производительность труда и лучшее качество, ведущее к инновационному развитию.

Выводы. На развитие методологии менеджмента качества значительное влияние оказали научно-техническая революция, социально-экономические трансформационные явления, которые происходили в течении 20 в. в странах с рыночной экономикой, а также, объединяющим различные подходы менеджмента качества является создание рационального менеджмента, который, в свою очередь, является достоинством отдельных людей и практики конкретных компаний, деятельность которых строится на опережающем инновационном развитии.

1. Деминг Э. Выход из кризиса / Э. Деминг. – М. : Экономика, 1985. – 201 с.
2. Джуран Дж.М. Качество и прибыль / Дж.М. Джуран. – М. : Изд-во стандартов, 1970. – 198 с.
3. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции / А.Фейгенбаум. – М. : Экономика, 1986. – 214 с.
4. Исикава К. Японские методы управления качеством / К. Исикава. – М. : Экономика, 1988. – 208 с.
5. Вахрушев В. Принципы японского управления / В. Вахрушев. – М. : ФОЗБ, 1992. – 248 с.
6. Семь инструментов качества в японской экономике. – М. : Изд-во стандартов, 1990. – 220 с.
7. Мильнер Б.З. Японский парадокс / Б.З. Мильнер, Я.С. Олейник, С.А. Рогшнко. – М. : Мысль, 1985. – 218 с.
8. Николаева Э.К. Кружки качества на японских предприятиях / Э.К. Николаева. – М. : Изд-во

Розділ 3 Інноваційний менеджмент

стандартів, 1990. – 146 с.

9. Каору И. Японские методы управления качеством / И. Каору. – М. : Экономика, 1988. – 172 с.

10. Джордж С. Всеобщее управление качеством / С. Джордж, А. Ваймерских . – М. : Изд-во РЛД, 2002. – 486 с.

Ю.Ю. Швець

Генезис теорії менеджменту якості в умовах інноваційного економічного розвитку

У статті проведено аналіз розвитку теоретичних аспектів якості. Вплив менеджменту якості на підвищення ефективності управління підприємством в умовах інноваційного економічного розвитку.

Ключові слова: менеджмент якості, інновації, інноваційний розвиток.

Yu.Yu. Shvets

The genesis of the theory of quality management in terms of innovation and economic development

The article analyzes the development of the theoretical aspects of quality. Influence of quality management efficiency of enterprise management in terms of innovation and economic development.

Keywords: quality management, innovation, innovative development.

Отримано 20.04.2011 р.