

Весперіс С.З.

к.е.н., доцент кафедри економіки і управління

Конотопського інституту

Сумського державного університету

м.Конотоп, Україна

ЗАКОРДОННИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Глобалізація світової економіки і жорстока конкуренція на внутрішніх і міжнародних ринках змушують підприємства, які прагнуть виживати і розвиватися, активно шукати способи отримання додаткових конкурентних переваг. Організаційним засобом досягнення цілей в області поліпшення показників господарської діяльності виступає система менеджменту якості.

Розвиток концепції Total Quality Management - TQM (Загальне управління якістю), впровадження міжнародних стандартів ISO серії 9000 підкреслюють актуальність проблеми управління якістю. Керівникам вітчизняних підприємств необхідно чітко розуміти значущість управління якістю, оскільки старі підходи і методи в управлінні вже давно не відповідають вимогам часу. Відповідно, проблема якості повинна стати однією з головних в діяльності українських підприємств в сучасних умовах господарювання.

Проте, немає сенсу говорити про створення та впровадження нової системи управління якістю без вивчення закордонного досвіду.

Передовою державою, що найбільше приділяє увагу проблемам якості, є Японія. Досвід Японії переконливо доводить, що підвищення якості - робота, яка ніколи не закінчується і не може закінчуватися, - вона постійна.

Японський підхід до управління якістю має ряд відмінних рис. Особливостями його є орієнтація на постійне вдосконалення процесів і результатів праці у всіх підрозділах фірми; орієнтація на запобігання можливості

допущення дефектів; ретельне дослідження і аналіз виникаючих проблем за принципом висхідного потоку, тобто від подальшої операції до попередньої; культивування принципу «Твій споживач - виконавець наступної виробничої операції»; повне закріплення відповідальності за якість результатів праці за безпосереднім виконавцем; активне використання людського чинника, розвиток творчого потенціалу робочих і службовців, культивування моралі: «Нормальній людині соромно погано працювати».

Основна концепція «японського дива» - досконала технологія, будь то технологія виробництва, технологія управління або обслуговування. На фірмах широко упроваджуються обчислювальна і мікропроцесорна техніка, новітні матеріали, автоматизовані системи проектування, управління виробництвом, широко застосовуються статистичні методи аналізу і контролю, які повністю комп'ютеризовані. Системи управління якістю мають зворотні зв'язки [2, 5].

Заслуговує на увагу практика цілеспрямованого створення власної субпідрядної мережі, яка працює із замовником на довгостроковій основі. Японським фірмам вдалося довести, що навіть в умовах вільної конкуренції подібний принцип є ефективнішим, ніж щорічний конкурс субпідрядників, що практикується на Заході.

Найважливішою передумовою успішної роботи по підвищенню якості є підготовка і постійне навчання персоналу фірми і, перш за все, вищих менеджерів, із застосуванням сучасних освітніх технологій і технічних засобів. Процес навчання обов'язково закінчується атестацією, яка проводиться періодично для всіх категорій працюючих, включаючи і менеджерів.

У Японії велика увага приділяється гурткам якості. Формування гуртків добровільне. Дослідження показали, що є пряма залежність відвідуваності гуртків якості і активності на засіданнях від ступеня добровільності, самостійності у виборі тем, автономії у вирішенні внутрішніх питань гуртка. Гурток якості вважається визнаним офіційно, якщо він зареєстрований Японською спілкою науковців і інженерів і повідомлення про це опубліковане в журналі «Майстер і контроль якості» [5].

Достатньо велика увага приділяється проблемам управління якістю на підприємстві в США. Велика кількість фахівців США вважали низьку якість головною перешкодою зростання продуктивності праці і конкурентоспроможності американської продукції. Підвищити рівень якості або опинитися в програві - іншої альтернативи для американської промисловості не існувало [4].

Вирішення проблеми якості в США найчастіше намагалися знайти в різних протекціоністських заходах: тарифах, квотах, митах, що захищають американських виробників від західноєвропейських конкурентів. А питання підвищення якості продукції при цьому вважалися другорядними. Адміністрація США в 1950-і рр. прийняла ряд протекціоністських заходів по захисту американських виробників автомобілів, побутової електроніки, мотоциклів, стали тощо. Разом з тим найбільш кваліфіковані вищі менеджери фірм США зрозуміли, що для вирішення більшості проблем треба підвищувати якість продукції.

На початку 1980-х рр. в США управління якістю зводилося в основному до його планування. Проте плани підвищення якості продукції розроблялися без детального вивчення внутрішньовиробничих проблем, без урахування потреб усередині фірми, що створювало додаткові проблеми. Для 1980-х рр. характерна масована кампанія по навчанню кадрів на робочих місцях. У цей же період в США були видані дві книги Е. Демінга - «Якість, продуктивність і конкурентоспроможність» і «Вихід з кризи». У цих монографіях викладена філософія якості Демінга. Наведені знамениті «14 пунктів» філософії якості Демінга є вельми актуальними для українських товаровиробників [3, 4].

Фахівці США покладають великі надії на вдосконалення управління якістю, яке повинно означати, на їх думку, радикальну перебудову свідомості керівництва компаній, перегляд корпоративної культури і мобілізацію ресурсів організації на пошук шляхів підвищення якості продукції. На думку американського фахівця з проблем якості А. Фейгенбаума, «якість - це не евангелізм, не рацпропозиція і не гасло; це спосіб життя» [4, 6]. Новим тенденціям в США найбільше опираються керівники середньої ланки. Для багатьох з них управлінська політика, орієнтована

на забезпечення якості, представляється загрозою їх авторитету і посадовому положенню. Виробничі робітники, як правило, готові узяти на себе відповідальність за якість роботи.

Увага з боку законодавчої і виконавчої влади до питань підвищення якості національної продукції - нове явище в економічному розвитку країни. Одне з головних завдань загальнонаціональної кампанії за підвищення якості - добитися реалізації гасла «Якість - перш за все!». [4, 7].

Заходи з постійного підвищення якості продукції, що вживаються в США, позитивно вплинули на ліквідації розриву в рівні якості між Японією і США, що підсилило конкурентну боротьбу на світовому ринку.

Досвід Західної Європи по управлінню якістю показує, що протягом 1980-х рр. всюди у Європі спостерігалось посилення уваги до проблем якості продукції і послуг, а також до удосконалення самого забезпечення якості. У західноєвропейських країнах вироблені єдині стандарти, підходи до технологічних регламентів, гармонізовані національні стандарти на системи якості, створені на основі стандартів ІСО серії 9000, введені в дію їх європейські аналоги - серії 29000.

Велике значення надається сертифікації систем якості на відповідність цим стандартам, створенню авторитетного європейського органу по сертифікації відповідно до вимог стандартів серії 45000. Вказані стандарти повинні стати гарантами високої якості, захистити мільйони споживачів від низькосортної продукції, стимулювати виробників до нових досягнень в області якості. Для нормального функціонування європейського ринку продукція, що поставляється, має бути сертифікована незалежною організацією. Окрім сертифікації продукції проводиться акредитація випробувальних лабораторій і працівників, здійснюючий контроль і оцінку якості продукції. Найважливіший аспект їх діяльності - контроль за задоволенням вимог споживачів і вирішення конфліктів, які мають місце між виробником і постачальником продукції.

Фірми проводять активну політику в області підвищення якості продукції, а процеси піддаються суворому контролю. У 1985 р. була прийнята нова концепція

гармонізації стандартів, введені вимоги по забезпеченню безпеки і надійності продукції. Створені Європейська координаційна рада з випробувань і сертифікації, а також Європейський комітет з оцінки і сертифікації систем якості. До складу Комітету входять організації по сертифікації Австрії, Бельгії, Великобританії, Німеччини, Голландії, Греції, Данії, Ірландії, Іспанії, Італії, Норвегії, Португалії, Швейцарії, Швеції, Франції, Фінляндії. У 1988 р. створений Європейський фонд управління якістю (ЕФУЯ), який спільно з Європейською організацією якістю (ЕОЯ) заснував Європейську премію з якості. Ця премія з 1992 р. присуджується кращим європейським фірмам [4].

Таким чином, можна зазначити, що провідні країни світу мають достатній досвід формування систем управління якістю. Українським підприємствам варто не лише копіювати закордонну практику управління якістю, але й надавати їй національного забарвлення, яке врахує і український менталітет, і національні традиції, і національний спосіб ведення бізнесу.

Література:

- 1 Деминг, Джуран и другие / Сост. Г.Е. Герасимова. - М. : НТК «Трек», 2000. - 33 с. (Серия : Все о качестве. Зарубежный опыт ; Вып. 15).
- 2 Исикава, К. Японские методы управления качеством / К. Исикава. - М. : Экономика, 1988.
- 3 Окрепилов, В.В. Управление качеством : учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. / В.В. Окрепилов. - М. : Экономика, 1998.
- 4 Фатхутдинов, Р.А. Управление конкурентоспособностью организации : учебник / Р.А. Фатхутдинов. -2-е изд., испр. и доп. - М. : Изд-во Эксмо, 2005.
- 5 Философия качества по Тагути / сост. Г.Е. Герасимова. - М. : НТК «Трек», 1997. - 17 с. (Серия : Все о качестве. Зарубежный опыт ; Вып. 6).
- 6 Харрингтон, Дж. Управление качеством в американских корпорациях : сокр. пер. с англ. / Дж. Хар-рингтон. - М. : Экономика, 1990.
- 7 Якокка, Л. Карьера менеджера : пер. с англ. / Л. Якокка, У. Новак ; худ. обл. М.В. Драко. - 2-е изд. -Минск : ООО «Попурри», 2002.

Весперіс, С.З. Закордонний досвід управління якістю [Текст] / С.З. Весперіс // Сучасна економічна наука:теорія та практика: збірник тез наукових робіт Міжнародної науково-практичної конференції (26-27 жовтня 2012 р., м. Одеса). - Одеса: Центр економічних досліджень та розвитку, 2012. - С. 47-49.