

РАЗВИТИЕ КОНЦЕПЦИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПО ОТНОШЕНИЮ К СИСТЕМЕ ОБЩЕГО МЕНЕДЖМЕНТА

О.А. Заносиенко, Э.В. Строилова, К.Н. Савин

ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов

*Рецензент д-р техн. наук,
д-р экон. наук, профессор Б.И. Герасимов*

Ключевые слова и фразы: концепции управления качеством; общий менеджмент; современная система управления качеством; теория управления качеством.

Аннотация: Рассмотрено, как происходило развитие концепции управления качеством по отношению к системе общего менеджмента, и какое место занимает управление качеством в системе общего менеджмента сегодня.

Управление качеством долгое время (до середины 1950-х гг.) сводилось к контролю качества товаров и услуг и относилось к инженерно-техническим характеристикам, в то время как проблематика общего менеджмента выражала организационные аспекты с социально-психологическим оттенком [2].

Управление качеством совершенствовалось, и прежде всего совершенствовались методы контроля (таблицы выборочного контроля Г. Доджа и Г. Роминга, контрольные карты В. Шухарта и др.) [1], в общем менеджменте складывалась «классическая административная школа», основными направлениями работы которой являлись:

- экспликация функций управления;
- процесс развития принципов управления;
- систематика управления организацией.

Однако нельзя сказать, что в это время дороги управления качеством и общего менеджмента разошлись. Примером тому служат принципы производительности труда, сформулированные Гаррингтоном Эмерсоном, одной из основ которых был полный, точный, постоянный учет (в том

Заносиенко Ольга Анатольевна – аспирант кафедры «Экономический анализ и качество»; Строилова Элла Валерьевна – аспирант кафедры «Экономический анализ и качество»; Савин Константин Николаевич – доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономический анализ и качество», e-mail: kon-savin@yandex.ru, ТамбГТУ, г. Тамбов.

числе – качества продукции), а также организационные принципы Генри Форда, опирающиеся на развитую стандартизацию [4].

Быстро развивающаяся доктрина управления качеством начала замещать некоторые элементы общего менеджмента, которые касались вопросов организационного характера обеспечения качества. В менеджменте сложилась «школа человеческих отношений», связанная с именами Ф. Херцберга, Э. Мейо, А. Маслоу и др., применяющая в управлении науки о человеческом поведении. Доктрина «человеческих отношений» практически немедленно была воплощена и в управлении качеством. Таким образом сложились предпосылки создания новой концепции управления качеством, ориентированной на удовлетворение запросов потребителя и превращающей совершенствование качества в задачу каждого сотрудника организации [4].

Доктором философии А. Фейгенбаумом в начале 1950-х гг. была предложена модель Total Quality Control (Всеобщий контроль качества), которую он рассматривал на каждой стадии создания, а не как конечный результат производства товара или услуги, как систему, позволяющую решить проблему качества товаров или услуг, а также ее цены для выгоды производителей, потребителей и дистрибьютеров.

Модель всеобщего контроля качества согласно данной концепции содержит три этапа: разработку; поддержание; совершенствование. В практику деятельности японских предприятий Э. Демингом внедрена система всеобщего контроля качества, созданная Фейгенбаумом [3].

Благодаря человеку-легенде Эдварду У. Демингу (W. Edwards Deming), одному из создателей «японского экономического чуда», теория управления качеством получила свое дальнейшее развитие. Считается, что именно деятельность Деминга во многом способствовала появлению высококачественных и недорогих японских товаров.

Признавая существование отклонений, необходимость отслеживания «неестественных» отклонений и выяснения их причин, Деминг выдвинул идею об отмене оценки заданий и результатов выполнения работы сотрудниками. Он полагал, что такая оценка создает атмосферу страха, способствует ориентации на краткосрочные задачи, игнорируя долгосрочные цели, и мешает коллективной работе. Им были предложены для менеджеров следующие 14 принципов совершенствования качества.

1. Соблюдайте постоянство целей.
2. Примите новую философию: откажитесь от низкого качества во всем.
3. Откажитесь от повсеместного контроля.
4. Откажитесь от партнерства, основанного только на цене продукции; установите долгосрочные партнерские отношения; уменьшите количество поставщиков.
5. Постоянно совершенствуйте систему производства и обслуживания.
6. Практикуйте в организации наставничество и обучение.
7. Внедрите современные методы руководства: функции управления должны смещаться от контроля количественных показателей к качественным.

8. Устраните страх: способствуйте тому, чтобы сотрудники высказывались открыто.

9. Устраните барьеры между подразделениями и сотрудниками организации.

10. Откажитесь от лозунгов, транспарантов и наставлений для рабочих.

11. Откажитесь от количественных оценок работы.

12. Поддерживайте чувство профессиональной гордости в сотрудниках.

13. Внедрите в организации систему образования и самосовершенствования сотрудников.

14. Добейтесь приверженности руководства организации идее качества.

Видный теоретик менеджмента Джуран – сторонник подхода, предполагающего вовлечение персонала в процедуры, которые обеспечивают высокое качество, скомпоновал десять составляющих повышения качества, содержащих этот подход [4].

1. Формирование осознания потребности в качественной работе и создание возможностей для улучшения качества.

2. Установление целей для постоянного совершенствования деятельности.

3. Создание организации, способной эффективно работать над достижением целей, сформировав команды и выбрав координаторов.

4. Предоставление возможности обучения всем сотрудникам организации.

5. Выполнение проектов для решения проблем.

6. Информирование сотрудников организации о достигнутых успехах.

7. Выражение признания сотрудникам, внесшим наибольший вклад в улучшение качества.

8. Информирование о результатах.

9. Регистрация достижений.

10. Внедрение и закрепление достижений, которых удалось добиться за год, в системы и процессы, постоянно функционирующие в организации.

Одним из признанных авторитетов в области менеджмента качества Филиппом Б. Кросби был предложен собственный план, который состоял из 14 компонентов для усовершенствования качества [7].

1. Четкое определение приверженности руководства организации идее качества.

2. Использование командной работы для улучшения качества, для привлечения и информирования о качестве всех членов организации.

3. Оценка качества и определение текущих и потенциальных проблем с качеством.

4. Определение стоимости качества.

5. Определение стоимости некачественной работы и доведение этой информации до подчиненных.

6. Корректировка действий.

7. Создание специального комитета по работе с программой «нулевого брака».

8. Обучение специалистов, которые будут внедрять программу «нулевого брака».

9. Проведение «Дня нулевого брака» для объяснения программы и отношения организации к проблеме качества.

10. Мотивация персонала к установлению целей, подразумевающих улучшение качества.

11. Стимулирование подчиненных к сообщению о проблемах, не позволяющих им работать без брака.

12. Общественное признание тех, кто достигает поставленных целей и отлично выполняет работу.

13. Организация Советов качества, состоящих из профессионалов и руководителей коллективов, которые будут регулярно общаться друг с другом.

14. Неоднократное повторение пунктов 1–13, так как процесс совершенствования качества бесконечен.

Многие из перечисленных выше принципов (в первую очередь, 14 принципов Деминга) легли в основу современной концепции Всеобщего управления качеством (TQM). Анализ общих черт в приведенных выше подходах позволил Д. Рэббиту и П. Бергху выделить 7 факторов Всеобщего качества.

1. Ориентация на потребителя.

2. Ориентация на процесс и его результаты.

3. Управление участием в работе и ответственностью.

4. Непрерывное совершенствование.

5. Проблемы, зависящие от работников, должны составлять не более 20 %.

6. Проведение измерений.

7. Командная организация работ по улучшению качества (постоянно действующие сквозные функциональные Советы).

Современная концепция TQM вобрала в себя лучшее из перечисленных выше принципов [2]. Менеджмент, с одной стороны, направлен на достижение поставленных целей («управление посредством целей») и базируется на построении и последующей реализации структурированной системы целей («дерева целей»). С другой стороны, общий менеджмент определил в качестве основной цели постоянное совершенствование качества («управление посредством качества»).

На сегодняшний день мы можем сказать, что менеджмент и управление качеством имеют много общего, то есть происходит процесс «сращения».

Список литературы

1. Аристов, О.В. Управление качеством : учеб. пособие для вузов / О.В. Аристов. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 240 с.

2. Басовский, Л.Е. Управление качеством : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасев. – М. : ИНФРА-М, 2000. – 122 с.

3. Всеобщее управление качеством : учеб. для вузов / О.П. Глудкин [и др.] ; под ред. О.П. Глудкина. – М. : Радио и связь, 1999. – 600 с.

4. Гиссин, В.И. Управление качеством продукции : учеб. пособие / В.И. Гиссин. – Ростов-н/Д. : Феникс, 2000. – 256 с.
 5. Горбашко, Е.А. Управление качеством и конкурентоспособностью : учеб. пособие / Е.А. Горбашко. – СПб. : Изд-во СПб. гос. ун-т экономики и финансов, 2001. – 232 с.
 6. Лapidус, В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / В.А. Лapidус. – М. : Тип. «Новости», 2000. – 432 с.
 7. Мазур, И.И. Управление качеством : учеб. пособие / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро ; под ред. И.И. Мазура. – М. : Высшая школа, 2003. – 334 с.
-

The Development of Quality Management Conception in Relation to the General Management System

O.A. Zanosienko, E.V. Stroilova, K.N. Savin

Tambov State Technical University, Tambov

Key words and phrases: general management; modern system of quality management; quality management; quality management conceptions; quality management theory.

Abstract: The development of quality management conception in relation to the general management system and the current position of quality management in the general management system are considered.

© O.A. Заносиенко, Э.В. Строилова,
К.Н. Савин, 2012