

Новикова Екатерина Леонидовна

магистрант

ФГБОУ ВО «Балтийский государственный технический
университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

г. Санкт-Петербург

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ

***Аннотация:** сегодня в современной рыночной экономике уделяется огромное внимание, и предъявляются принципиально новые требования к качеству продукции и услуг. Это связано с высокой конкурентной борьбой, которая обуславливает необходимость разработки программ повышения качества и постоянного совершенствования системы менеджмента качества. На сегодняшний день процесс изучения и внедрения программ повышения качества затрагивает не только проблемы качества продукции и услуг, но и качество самого управления, отвечающего за процесс формирования соответствующего уровня качества продукции. Применены следующие методы исследования: методы анализа и синтеза, контент-анализ материалов научных изданий, сравнительный метод, описательный метод, метод прогнозирования.*

***Ключевые слова:** качество, международные стандарты, эффективность производства, система качества, цикл Деминга-Шухарта, модель делового совершенства, международная организация по стандартизации, система менеджмента качества.*

Существует практика применения различных систем управления качеством, но для успешного функционирования деятельности предприятия они должны обеспечивать возможность реализации восьми ключевых принципов, которые освоены и успешно реализуются передовыми международными компаниями и составляют основу международных стандартов в области управления качеством ИСО серии 9000. Качество – комплексное понятие, которое характеризует эффективность всех сторон деятельности предприятия: разработка стратегии, организация производства, маркетинг и др. [1] Важнейшей состав-

ляющей всей системы качества является качество продукции. В современной литературе и практике существуют различные трактовки понятия качество. Качество – емкая, сложная и универсальная категория, которая имеет определенные особенности и различные аспекты [2]. Известно, что потребности в качестве того или иного объекта разные, и именно поэтому разные потребители оценивают качество по-разному. При проведении оценки уровня качества важно понимать и рассматривать техническое и экономическое понимание качества в совокупности, которая обуславливается взаимосвязью производства и потребления объектов. Создание нормативной документации, порядок ее разработки, утверждения, внедрения, выполнения и учета относится к правовому аспекту. Наиболее точное и отвечающее современным взглядам представление о качестве представлено в ГОСТ Р ИСО 9000:2015 [3]:

1. Организация, которая ориентирована на качество, поощряет культуру, отражающуюся в поведении, отношении, действиях и процессах, которые создают ценность посредством выполнения потребностей и ожиданий потребителей и других соответствующих заинтересованных сторон.

2. Качество продукции и услуг организации определяется способностью удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны.

3. Качество продукции и услуг включает не только выполнение функций в соответствии с назначением и их характеристики, но также воспринимаемую ценность и выгоду для потребителя.

На сегодняшний день в мире используются большое количество систем управления качеством, но для успешной деятельности предприятия они должны иметь возможность в реализации ключевых принципов системного управления качеством, которые освоены передовыми международными компаниями.

Эти принципы составляют основу международных стандартов в области управления качеством ГОСТ Р ИСО 9000:2015 [3]:

1. Ориентация на потребителя. Стратегическая ориентация на потребителя, которая обеспечивается организацией, методически и технически, жизненно

необходима каждому предприятию, которое хочет достойно функционировать в условиях конкурентного рынка.

2. Роль руководства. Руководитель обязан создать условия, которые необходимы для успешной реализации всех принципов системного управления качеством.

Базой всей современной философии качества может считаться программа менеджмента качества, которую в 1950 году выдвинул американский учёный, статистик и консультант по менеджменту Уильямс Эдвард Деминг. Эта программа сосредоточена на повышении качества труда и базируется на трех основных положениях [4]:

1. Любая деятельность всегда может быть улучшена, так как она рассматривается как технологический процесс.

2. Производство должно рассматриваться как система, которая может находиться как в стабильном, так и в нестабильном состоянии. Поэтому решение конкретных проблем – это еще недостаточно, всегда необходимы фундаментальные изменения. Организация работы предприятия – это не просто совокупность определенных видов деятельности, а образование системы, в которой все взаимосвязано, чтобы перейти к новой стадии менеджмента качества, необходимо в течение длительного времени оказывать на систему мощное и направленное воздействие.

3. Высшее руководство должно всегда и во всех случаях принимать на себя всю ответственность за деятельность предприятия.

«Семь смертельных болезней». Этот раздел рассматривает факторы, которые мешают успешному внедрению программы и которые могут свести ее на нет [6]: потеря постоянства цели, ориентация на сиюминутные выгоды, ежегодные оценки деловых качеств, частая смена руководством высшего уровня места работы, ориентация компаний исключительно на очевидные количественные показатели, сверхвысокие социальные затраты, сверхвысокие затраты из-за возврата продукции. Как говорил Деминг, «смертельные болезни» – это общие

черты в деятельности многих организаций, не позволяющие им добиться успеха [7].

«Трудности и фальстарты». В этом разделе рассматриваются факторы двух категорий:

1. «Трудности» приводят к тому, что реальные результаты внедрения совсем не совпадают с ожидаемыми результатами.
2. «Фальстарты» приводят к тому, что работу по внедрению практически приходится начинать сначала.

«Цепная реакция по Демингу». Цель этого раздела – показ руководству и работникам предприятия взаимосвязи между эффективностью производства, качеством труда и стабильностью положения работников предприятия. Четкое понимание этой взаимосвязи Э. Деминг считал крайне важной для создания правильной мотивации работников на качественный и результативный труд.

«Принцип постоянного улучшения»

Цикл Деминга-Шухарта демонстрирует действия руководителя, который при решении любых задач придерживается принципа постоянного улучшения качества [7]. Таким образом, по мнению Деминга, только 15% всех отклонений в качестве продукции зависят от работы, оставшиеся 85%, характеризуются недостатками в организации работы высшего руководства.

Другой американский экономист Джозеф Джуран считал, что в организации существуют случайные и хронические проблемы. Он предлагал следующие принципы управления качеством [8]: ответственность за качество 1-го руководителя, отношения «изготовитель-заказчик» по всей технологической цепочке, ориентация на заказчика, идентификация исполнителя с предприятием, все должны говорить на одном языке – языке прибыли, стратегия предприятия – затраты на качество, статистические методы, план мероприятий по качеству. В рамках текущего управления процессом должны решаться случайные и внезапные проблемы, а также достаточно определено распределение всех обязанностей и ответственности по принятию контрольных мер и ведению корректирующих мероприятий. Джуран рассматривал хронические проблемы как резуль-

тат допущений, которые сделаны в течение предшествующей процессу планирования периоду. Для того, чтобы исправить эти проблемы и не допустить их вновь, необходимо, в первую очередь, выявить основные источники проблемы и причины, находящиеся, как правило, за пределами знаний и полномочий отдельного линейного руководителя.

EFQM модель предусматривает пять уровней делового совершенства, доступные как членам, так и не членам EFQM:

1 уровень. «Стремление к совершенству» (Committed to Excellence). Первый уровень предназначен для организаций, находящихся в начале своего пути к совершенству.

2 уровень. «Признанное совершенство» (Recognised for Excellence). Второй уровень предназначен для организаций, уже имеющих опыт самооценки по модели делового совершенства.

3 уровень. Финалист конкурса на получение Европейской премии по качеству (Finalist European Quality Award). До этого уровня доходят организации, которые показали высокую степень совершенства на основе постоянного улучшения, оценка их деятельности должна быть существенно выше 400 баллов.

4 уровень. Призер конкурса на получение Европейской премии по качеству (Prize Winner European Quality Award). Призерами являются организации, продемонстрировавшие высокую степень совершенства на основе постоянного улучшения и добившиеся особых успехов в реализации отдельных основных принципов делового совершенства.

5 уровень. Победитель конкурса на получение Европейской премии по качеству (Winner European Quality Award). Европейская премия качества присуждается ежегодно организации, которая определена как лучшая в своей категории.

Любая организация выиграет от создания эффективной системы управления качеством (СМК). Краеугольным камнем при создании данной системы является концепция клиента и поставщика в которой они должны «работать вместе» для получения взаимной выгоды. Основным смыслом СМК заключается в

определении процессов, которые приведут к производству качественных продуктов и услуг, а не обнаружение дефектных продуктов или услуг после их непосредственного производства.

Полностью задокументированная СМК гарантирует выполнение двух важных требований:

– требования клиентов – уверенность в способности организации предоставлять желаемый продукт и услуги, соответствующие их потребностям и ожиданиям;

– требования организации – как внутренние, так и внешние, а также оптимальные затраты и эффективное использование имеющихся ресурсов: материалы, человеческие ресурсы, технологические и информационные ресурсы [6].

СМК позволяет организации достигать целей и задач, изложенных в ее политике и стратегии. Системы управления качеством необходимы во всех сферах деятельности, будь то крупный или малый бизнес, производство, услуги или государственный сектор. Эффективная СМК будет: устанавливать направление и удовлетворять потребности клиентов, улучшать управления процессами организации, сокращать потери, снижать затраты.

Существует несколько способов создания системы управления качеством, одной из самых широко распространенных систем является ISO 9000, но существуют и другие, менее известные. ISO 9000 является Международной организацией по стандартизации, глобальной федерацией национальных стандартизирующих организаций, и служит связующим звеном между стандартами различных национальных организаций. ИСО разрабатывает добровольные технические стандарты, которые повышают ценность всех видов бизнеса-операций. Она вносит свой вклад в распространение технологий и надлежащей деловой практики. ИСО поддерживает разработку, производство и поставку более эффективных, безопасных и чистых продуктов и услуг. Она упрощает и делает более справедливой торговлю между странами. Организации, имеющие сертификат соответствия ИСО, могут конкурировать на международном рынке с другими сертифицированными по таким же стандартам организациями.

Список литературы

1. Афанасьев В.А. Техническое регулирование и управление качеством / В.А. Афанасьев, В.А. Лебедев, В.П. Монахова. – М.: Книжный дом Либроком, 2015. – 256 с.
2. Адлер Ю.П. Управление качеством. Часть 1: Семь простых методов: учебное пособие для вузов / Ю.П. Адлер, Т.М. Похловская, В.Л. Шпер [и др.] – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: МИСИС, 2016. – 302 с.
3. Международный стандарт ISO 9000 «Системы качества. Основные положения».
4. Астафеев В.Д. Управление качеством на основе использования международных стандартов ИСО серии 9000 и отечественных стандартов – ГОСТов / В.Д. Астафеев. – М.: Лаборатория книги, 2016. – 107 с.
5. Адлер Ю.П. Форум Деминга: стратегия качества для России: коллективная монография / Ю.П. Адлер, Д.В. Маслов, И.Г. Назарова [и др.] – Астрахань: Астраханский университет, 2015. – 256 с.
6. Деминг Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами – Э. Деминг. – М.: Альпина, 2015. – 235 с.
7. Ахмин А.М. Основы управления качеством продукции: учеб. пособие / А.М. Ахмин, Д.П. Гасюк. – СПб.: 2017. – 192 с.
8. Василевская И.В. Управление качеством: учебное пособие / И.В. Василевская. – М.: ИЦ РИОР, 2017. – 112 с.
9. Губарев А.В. Информационное обеспечение системы менеджмента качества / А.В. Губарев. – М.: Горячая линия – Телеком, 2016. – 132 с.