

УДК 330.3

Л.А. Зенюк

доцент
УО ФПБ "Международный университет "МИТСО", г. Минск**ГУРУ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

В статье рассмотрено качество как экономическая и философская категория. Каждое предприятие должно работать над совершенствованием качества, что позволит ему закрепиться на рынке и быть конкурентоспособным. Освещены концепции тотального контроля качества, тотального менеджмента качества. Уделено внимание американским и японским специалистам – гуру в области качества: Э. Демингу, Ф. Кросби, А. Фейгенбауму, Дж. Джурану, К. Исикава, Г. Тагути.

Ключевые слова: качество, производители, потребители, конкурентоспособность, специалисты в области качества, премии в области качества, тотальный контроль качества, тотальный менеджмент качества.

I. Введение

Проблеме качества всегда уделялось много внимания. Качество как философскую категорию рассматривал Аристотель (III в. до н.э.), определяя как "видовое отличие, ... видовой признак, отличающий данную сущность ... от другой сущности, принадлежащей к тому же роду". Гегель (XIX в.) подразумевал под качеством "тождественную с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество". Философский словарь дает следующее определение качеству: "Качество есть существенная определенность предмета, в силу которой он является данным, а не иным предметом". Как экономическую категорию качество рассматривали У. Шухарт, К. Исикава, Дж. М. Джуран и др.

II. Постановка задачи

Понятие "качество" можно рассматривать с разных сторон – технической, экологической, социальной и др., что определяет необходимость внедрения основных направлений совершенствования деятельности по качеству на любом уровне управления. Развитие технологий производства, потребности людей оказывают влияние на повышение качества продукции. Более 80% покупателей, приобретая продукцию на мировом рынке, теперь предпочитают цене качество. Опыт показывает: объективно необходимо, чтобы расходы на качество составляли не менее 15–25% совокупных производственных затрат [1, с. 10]. Современная концепция управления качеством – это концепция управления любым целенаправленным видом деятельности, позволяющая достигнуть успеха не только в сфере производства, но и в других направлениях (в том

числе – в сфере сервиса) [2, с. 5]. Высокое качество характеризует предприятия как надежных производителей продукции, придает им определенную известность. В противном случае, если потребители не будут удовлетворены продукцией, то они найдут других производителей с аналогичным товаром, так как качество товаров лежит в основе того, что воспринимает современный рынок. Производители и потребители сами находят друг друга. Поэтому качество должно быть запланировано еще на стадии изучения требований рынка. Отечественная школа управления качеством представлена такими учеными, как Г.Г. Азгальдов, А.В. Гличев, С.Д. Ильенкова, В.А. Лапидус, Р.А. Фатхутдинов и др.

Каждое общественное производство устанавливало ряд своих требований к качеству продукции. Эволюция методов обеспечения качества рассматривает пять фаз: отбраковки, контроля качества, управления качеством, менеджмента качества, качества среды. В 1970-х гг. рождаются идеи стандартного качества. Особое внимание качеству продукции стали уделять с появлением системы Ф. Тейлора в начале XX в. (1905 г.). Данная система устанавливала требования к качеству изделий в виде полей допусков. Появились первые профессионалы в области качества – инспекторы. В 1920-х гг. В. Шухартом были предложены контрольные карты, получила развитие идея процесса непрерывного улучшения качества. Американский ученый Э. Деминг продолжил развитие данной концепции и предложил использование цикла PDCA, состоящего из следующих этапов: планирования, выполнения, проверки и действия. Вторая половина 1950-х гг. в Японии характеризуется движением к постоянному улучшению качества. Э. Деминг вместе с американским

ученым Дж. Джураном и японским ученым К. Исикава разрабатывают систему тотального контроля качества (TQC). В 1980-х гг. появляется TQM – тотальный (всеобщий) менеджмент качества. Концепция TQM получила широкое распространение в Японии, США, Великобритании и других странах. С 1990-х гг. появляются понятия “система качества”, “сертификация систем качества”. В развитие понятий всеобщего контроля качества (TQC), всеобщего управления качеством (TQM) внесли большой вклад такие ученые, как Э. Деминг, Дж. Джуран, К. Исикава, Ф. Кросби, Г. Тагути, А. Фейгенбаум.

III. Результаты

Посетив впервые Японию в 1946 г. по заданию научно-экономического отдела Министерства обороны США, Э. Деминг при содействии Японского союза ученых и инженеров Японской ассоциации высших управляющих фирм выступил с циклом лекций по методам статистического контроля качества сначала перед группой специалистов, а затем перед аудиторией из 45 человек – высших руководителей японских компаний. В Японии был организован процесс массированного обучения управляющих всех уровней, научно-технического персонала, рядовых рабочих и служащих компаний этим методам, что явилось исходным моментом “революции в качестве”. С тех пор Э. Деминга регулярно приглашали для чтения лекций и консультаций, а широкое внедрение методов статистического контроля в практику деятельности фирм принесло плоды в виде существенного повышения качества продукции, эффективности производства, что и обусловило лидерство Японии в области конкурентоспособности на мировых рынках. В знак признания заслуг Э. Деминга в 1951 г. в Японии была учреждена весьма престижная награда его имени, присуждаемая с тех пор ежегодно компаниям за выдающиеся успехи в деле повышения качества и отдельным лицам за существенный вклад в теорию и практику управления качеством. Награда выдается в виде диплома и серебряной медали с профилем доктора Э. Деминга. Торжественная церемония вручения награды транслируется по национальному телевидению [3].

Один из признанных в мире американских авторитетов в области качества, академик МАК Ф. Кросби разработал таблицу оценок каждого параметра в баллах в зависимости от ряда критериев, характеризующих его состояние. Чем ближе фактическое значение параметров к табличному, тем выше степень зрелости предприятия в области качества. Он предлагает целую систему таблиц, графиков, с помощью которых можно установить применительно к конкретным условиям деятельности отдельного

предприятия те оптимальные действия, которые приведут к улучшению положения области качества [4]. Ф. Кросби, по мнению которого примерно 20% доходов тратится на исправление некачественной продукции, ввел понятие “цена несоответствия”.

А. Фейгенбаум всегда принимал активное участие в работе других профессиональных обществ. Он – член Американской ассоциации продвижения наук, пожизненный член Американского института инженеров в области электротехники и электроники, Американского общества инженеров-механиков, Национального общества профессиональных инженеров, Института математической статистики, Академии политических и социальных наук автор концепции комплексного управления качеством. А. Фейгенбаум первым уже в начале 1950-х гг. выдвинул целостный (так называемый холистский), системный подход к процессу формирования качества, осознав его комплексный характер. Вот как он определяет смысл введенного им термина: “Комплексный контроль качества – эффективная система, интегрирующая все усилия разных групп организации по обеспечению качества разработки, качества технического обслуживания, а также по улучшению качества, чтобы обеспечить возможность изготовления продукции или оказания услуги наиболее экономичным путем в целях полного удовлетворения потребителя”. Исходя из этого, А. Фейгенбаума с полным основанием можно считать основателем системного подхода к управлению качеством и отцом системы менеджмента качества. Он также понял, что среди всех целей деятельности компании высшее руководство должно отдавать приоритет именно обеспечению качества. С позиций системного подхода А. Фейгенбаум одним из первых обратил внимание на взаимосвязь качества и эффективности производства. Понимая необходимость подсчета затрат на обеспечение качества и их сокращения, именно А. Фейгенбаум в конце 1950-х гг. предложил широко известную и применяемую во всем мире их классификацию [5]. Он впервые ввел термин “всеобщее управление качеством” – TQC.

Дж. Джуран, американский специалист в области качества, академик Международной академии качества, первым обосновал переход от контроля качества к управлению качеством, а также классифицировал затраты на обеспечение качества. Им разработана знаменитая “спираль качества” (спираль Джурана) – вневременная пространственная модель, определившая основные стадии непрерывно развивающихся работ по управлению качеством и послужившая прообразом многих появившихся позже мо-

делей, сформулированы основы экономического подхода к обеспечению качества [4]. В 1975 г. в Австралии была учреждена медаль в области качества имени Джурана.

К. Исикава – автор японского варианта комплексного управления качеством, наиболее характерными чертами которого являются: всеобщее участие работников в управлении качеством; введение регулярных внутренних проверок функционирования системы качества; непрерывное обучение кадров; широкое внедрение статистических методов контроля [6]. В 1960 г. К. Исикава ввёл понятие “кружок качества” для анализа технологии и производимой продукции. По некоторым данным, работа кружков позволяет японским компаниям ежедневно экономить 20–25 млрд дол. США. Основная доля кружков качества (от 80 до 90%) действует в сфере производства. Особенно широко они используются в электронной промышленности и ряде других отраслей. В среднем в 1980-е гг. каждый японский рабочий (и служащий) ежегодно вносил 5–6 предложений по совершенствованию производственного процесса, из которых 60–80% реализовывались на практике. Это существенно больше, чем, например, в США, где число рацпредложений на одного занятого в те годы составило 0,15, а уровень их внедрения – 24%. В мае 1962 г. был зарегистрирован первый кружок качества, к началу 1965 г. в Японии насчитывалось 3700 кружков. В 1970 г. в Японии было зафиксировано 30 тысяч кружков качества, в 1984 г. их насчитывалось 1 млн, а к концу 1980-х гг. около 2 млн [7]. Сегодня группы контроля насчитывают более 10 млн человек.

Генити Тагути (Genichi Taguchi, род. в 1924 г.) – известный японский ученый-статистик, лауреат самых престижных наград в области качества (премия имени Деминга присуждалась ему 4 раза). С конца 1940-х гг. изучал вопросы совершенствования промышленных процессов и продукции. Г. Тагути развил идеи математической статистики, относящиеся, в частности, к статисти-

стическим методам планирования эксперимента и контроля качества. Заслуга Г. Тагути заключается в том, что он сумел найти сравнительно простые и убедительные аргументы и приемы, которые сделали планирование эксперимента в области обеспечения качества реальностью [6].

IV. Выводы

Таким образом, огромный вклад в развитие менеджмента качества внесли ученые разных стран, заложив фундамент современной концепции всеобщего менеджмента качества. TQM можно рассматривать как обобщение нескольких концепций, предложенных выдающимися учеными и специалистами, которых впоследствии называли “учителями”, “наставниками качества”. Только с помощью современных методов менеджмента качества можно занять лидирующее положение на различных рынках, так как повышение качества несет огромные возможности.

Список использованной литературы

1. Басовский Л.Е. Управление качеством : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасев. – М. : ИНФРА-М, 2003. – 212 с.
2. Агарков А.П. Управление качеством : учеб. пособ. / А.П. Агарков. – М. : Издательско-торговая корпорация “Дашков и К”, 2007. – 218 с.
3. Ассоциация Деминга [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://deming.ru/AboutDeming/Biogr.htm>.
4. Ассоциация “Шесть сигм” [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.six-sigma.ru.
5. Гуру менеджмента качества и их концепции [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://quality.eup.ru/MATERIALY/guru.htm>.
6. Международный центр стандартизации и сертификации ISCO” [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.9001-2001.ru/samo-cert/100-kaoru-isikava.html>.
7. Компания “Бизнес – класс” [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.classs.ru/stati/menejment1/guru.html>.

Стаття надійшла до редакції 20.09.2013

Зенюк Л.А. Гуру менеджменту якості

У статті розглянуто якість як економічну та філософську категорію. Кожне підприємство має працювати над удосконаленням якості, що дасть йому змогу закріпитися на ринку і бути конкурентоспроможним. Висвітлено розглянуті концепції тотального контролю якості, тотального менеджменту якості. Пріділено увагу американським і японським фахівцям – гуру в галузі якості: Е. Демінгу, Ф. Кросбі, А. Фейгенбауму, Дж. Джурану, К. Ісікава, Г. Тагуті.

Ключові слова: *якість, виробники, споживачі, конкурентоспроможність, фахівці в галузі якості, премії в галузі якості, тотальний контроль якості, тотальний менеджмент якості.*

Zeniuk L. Guru in the field of qualities

The article is devoted to contemporary issues – management of product quality. Every company should work on improving the quality, which will allow it to gain a foothold in the market and be

competitive. Quality assurance methods have undergone a long evolution, passing through the 5 phases of development. A big role in the creation of a modern system of total quality management played Deming, F. Crosby, A. Feigenbaum, J. Juran, K. Ishikawa, H. Taguchi. The development of production technology, the needs of people affected by improving the quality of products. More than 80% of buyers, purchasing products on the world market, the price now prefer quality. High quality characterizes the company as a reliable manufacturers of products, giving them a certain notoriety. Therefore, the quality has to be planned at the stage of studying the requirements of the market. The national school quality management represented by such scholars as VA Lapidus, A. Glitsch, GG Azgaldov, RA Fatkhutdinov, SD Ilyenkov etc.

Each has established a number of social production of their quality requirements. System F. Taylor established the requirements for the quality of products as fields tolerances. W. Shewhart control charts have been proposed, the idea has evolved a process of continuous quality improvement. The American scientist Deming continued to develop the concept and proposed the use of cycle PDCA, which consists of the following phases: planning, implementation, verification and action. Deming, along with the American and Japanese scientists Juran K. Ishikawa scientists are developing a system of total quality control. Philip Crosby developed a table of estimates of each parameter on a scale depending on a number of criteria that characterize his condition. K. Ishikawa - author of the Japanese version of the integrated quality management. G. Taguchi developed the ideas of mathematical statistics. Thus, scientists from various countries have made tremendous contributions to the development of quality management.

Key words: *quality, producers, consumers, competitiveness, experts in the field of quality, premium quality, total quality control, total quality management.*