

УДК 338.242

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ: К ИСТОРИИ СТАНОВЛЕНИЯ КОНЦЕПЦИИ

Богданович Е.Г.

Белорусский национальный технический университет

Системы менеджмента качества, как мы их сейчас понимаем, впервые начали разрабатываться в 1920–х годах, когда методы статистической выборки были внедрены в методологию контроля качества, разработанную Уолтером А. Шухартом, которого иногда называют отцом статистического контроля качества. [1] Контроль качества продукции в те времена определялся исключительно с помощью проверок. Это включало измерение, изучение и тестирование продуктов, процессов и услуг в соответствии с конкретными требованиями, чтобы убедиться, что каждый элемент соответствует установленным стандартам и руководящим принципам. Такой алгоритм работал довольно долго. Однако со временем бизнес начал расти и расширяться. В течение дня производилось все больше и больше продуктов. Компании начали испытывать трудности с соблюдением стандартов контроля качества. Стало очевидным, что существует огромная потребность в переменах и развитии.

Необходимо было разработать более надежный, структурированный и логичный подход к качеству. Это повлекло за собой переход от простого контроля конечного продукта к разработке методов контроля качества, направленных на активное предотвращение дефектов путем осуществления проверок и контроля на ранних стадиях производственного процесса.

Ключом к разработке общих методов управления качеством, используемых до настоящего времени, стали работы таких экспертов, как Джозеф М. Джуран, У. Эдвардс Деминг и Арманд В. Фейгенбаум.

В 1954 году Союз японских ученых и инженеров пригласил Джозеф М. Джурана в Японию, чтобы обсудить теории и методы, которые он разработал за послевоенные годы. Визит Джурана в Японию помог начать изменение отношения к контролю качества в промышленности страны, создав культуру, в рамках которой в последующие годы процессы обеспечения качества все больше интегрировались в управленческое мышление и повседневную практику работы.

Подход доктора Джурана к управлению качеством основан на трех ключевых принципах. Первый – это применение принципа Парето, также известного как “правило 80/20”. В контексте качества это означает

выявление “жизненно важных немногих и обычных многих” – другими словами, небольшого процента первопричин в производственных или сервисных процессах, на которые приходится наибольший эффект с точки зрения дефектов или затрат.

Второй принцип подхода Джурана к качеству - это теория управления. Это предполагает изменение мышления от простого сосредоточения на качестве конечного продукта к более широкому рассмотрению человеческого аспекта управления качеством. Образование и профессиональная подготовка менеджеров на рабочем месте так же важны, как и основы производственного процесса. Теория управления Джурана сыграла основополагающую роль в распространении принципов управления качеством за пределы производственных цехов на принципы, которые также могут быть применены к процессам, связанным с обслуживанием.

Заключительный принцип состоит из трех процессов, часто известных под общим названием Трилогия Джурана. Этими тремя элементами являются планирование качества (стадия проектирования), контроль качества (текущие проверки для обеспечения контроля процессов) и повышение качества (включая упреждающую доработку процессов для улучшения процессов). [2]

Хотя доктора Джурана часто называют “отцом качества”, управление качеством в том виде, в каком мы его понимаем сегодня, скорее всего, не существовало бы без вклада другой ключевой фигуры – У. Эдвардса Деминга.

Вместе с доктором Джураном Деминг стал членом Союза японских ученых и инженеров, и его вклад непосредственно привел к развитию того, что мы сейчас называем полным управлением качеством, получившим широкое распространение в японской промышленности.

У. Эдвардс Деминг утверждал, что организации, которые сосредоточены на повышении качества, автоматически сократят затраты, в то время как те, которые сосредоточены на снижении затрат, автоматически снизят качество и в результате фактически увеличат затраты. Он изложил свои идеи в собственной теории управления, ныне известной как Теория глубокого знания Деминга.

14 ключевых положений его философии свидетельствуют о лидерстве Деминга в области теории менеджмента качества. Каждый из этих пунктов более подробно освещен в его работах, особенно в книге "Выход из кризиса" [3].

Интересно отметить, что многие положения Деминга считались радикальными на момент публикации, но теперь стали частью общепринятого руководства по управлению. Одна из наиболее важных

тем, проходящих через философию, заключается в том, что руководители должны стать лидерами, которые направляют и вдохновляют команду на успех, а не просто измеряют результаты и возлагают вину за неудачу. Задача руководства состоит в том, чтобы обеспечить лидерство.

Арманд В. Фейгенбаум – автор концепции комплексного контроля качества (Total Quality Control – TQC)*. Согласно философии Фейгенбаума, комплексный контроль качества – это система, в которой разработка, поддержание и улучшение качества эффективно интегрированы для обеспечения производства и обслуживания при значительно меньших затратах. В конечном счете это приводит к повышению удовлетворенности клиентов, что так важно для всех предприятий [4].

По словам Фейгенбаума, крайне важно учитывать несколько элементов качества, чтобы обеспечить полную ориентацию на клиента, то есть как внутри, так и снаружи.

Во-первых, качество следует понимать с точки зрения потребителя, а не с точки зрения организации.

Во-вторых, качество и стоимость следует рассматривать не как разные, а как одно и то же.

В-третьих, для обеспечения качества необходима как индивидуальная, так и командная приверженность. Качество должно быть постоянно внедрено как часть совершенствования процесса. Инновации и качество взаимосвязаны и приносят взаимную выгоду. [4]

* Со временем именно этот термин преобразовался в Total Quality Management – TQM.

Литература

1. Crosby, Philip B. Quality is free: the art of making quality certain / Philip B. Crosby. - New York: McGraw Hill, 1979. – 309 p.

2. Juran, Joseph M. Juran's quality handbook / Joseph M. Juran. – New York : McGraw Hill Education, 2017. – 968 p.

3. Деминг, Э.У. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами / Э.У. Деминг. – М.: Альпина Паблицер, 2017. – 417 с.

4. Фейгенбаум, А. Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум. – М.: Экономика, 1986. – 471 с.