

К ВОПРОСУ О МЕТОДАХ И ТЕХНИКАХ ЭФФЕКТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Студент гр. 113511 Лесин А.С.

Д-р техн. наук, доцент Серенков П.С.

Белорусский национальный технический университет

Как правило, коллекция применяемых на промышленных предприятиях технологий и методов менеджмента качества достаточно бедна, что в условиях высокой конкуренции на рынке является существенным упущением служб качества. Несмотря на то, что в международной практике менеджмента качества накоплен богатый опыт в данном вопросе, остаётся открытой проблема, касающаяся конкретных рекомендаций для эффективного применения данных методов.

Госстандарт Республики Беларусь выражает озабоченность данным противоречием: «методов много, а знают и применяют на практике мало». Стандарты СТБ ISO/TR 10017-2011, СТБ ISO 10014-2011, СТБ ISO/TS 16949-2010 и СТБ ISO 13053-2-2014 IEC/ISO 31010:2009 рекомендуют к применению около 160 различных методов, технологий, подходов. Однако данные стандарты, как и другие методические материалы по менеджменту качества, не дают ответов на вопросы по их применению.

По мнению авторов доклада бессмысленно обучать специалистов конкретным методам. Обучать следует типовым процессам менеджмента качества (планирование, создание, управление, улучшение) на различных этапах жизненного цикла продукции (маркетинг, производство, контроль, хранение) и задачам, которые решаются на отдельных этапах этих процессов. А технологии, методы, подходы менеджмента качества следует привязывать к решению этих задач. Т.е. изучение методов менеджмента качества должно строиться не «от методов», а «от задач».

В докладе приведён пример такого подхода для процесса менеджмента качества – разработка корректирующих действий производственного процесса. Пример показывает органичность применения методов различного уровня сложности (простые, сложные, специальные), сведенные в единый комплекс, обеспечивающий решение проблемы эффективного поиска причин дефекта продукции и выработки рациональных корректирующих действий.