

ПРЕДПОСЫЛКИ ЗАРОЖДЕНИЯ И ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА И ЕГО НЕОБХОДИМОСТЬ

Ташмухамедова Гулноза Равшановна
Аудитор Системы менеджмента качества,
E-mail: gulya_tt@mail.ru

Аннотация: Благополучие любого предприятия зависит от успешной работы менеджмента. Изучение и анализ научных знаний не может быть эффективным, если не рассматривать историю развития. Поэтапный анализ эволюции науки менеджмента качества и практики может продемонстрировать положительные и отрицательные стороны предыдущего опыта, представить подходы решения проблем сегодня и понять перспективы развития. Основные проблемы в управлении качеством – это недостаточное знание теории и формирования качества. Поэтому очень важно изучить исследования ученых в этой области науки и понять эволюцию зарождения Системы менеджмента качества. Так можно предотвратить нежелательные результаты в системе менеджмента в организации. В процессе изучения и написания статьи использованы различные материалы ведущих специалистов в области качества. Исследования продемонстрировали, что изучение практики и теории менеджмента качества является важнейшим методом научного познания как предпосылки для формирования рациональных и оптимальных путей решения возможных проблем.

Abstract: *Undoubtedly, the well-being of any enterprise depends on the successful work of management. The study and analysis of scientific knowledge can not be effective unless we consider the history of development. A phased analysis of the evolution of the science of quality management and practice can demonstrate the positive and weak points of the previous experience, present approaches to solving problems in the current time and understand the prospects for development. It is very important to look at the research of great scientists of this science from time to time and understand the evolution of the origin of the Quality Management System, thus it is possible to prevent undesirable results in the management system in the organization. It can be assumed that the study of practice and the theory of quality management is the most important method of scientific knowledge, as a prerequisite for the formation of rational and optimal ways of making a decision of possible problems.*

Ключевые слова: менеджмент качества, Система менеджмента качества (далее СМК), процесс, хронометраж, бездефектный труд, обеспечение качества, всеобщий контроль качества (TQC), тотальный менеджмент качества (TQM).

Введение

Система менеджмента была изначально существовавшим направлением развития, стабильности и роста предприятия и экономики в целом.

Менеджмент и управление как научная дисциплина, зародившаяся в США, начала развиваться почти полтора века назад. Система менеджмента имеет дело с универсальными административными задачами, такими как финансовый менеджмент, экономика, организация производства, коммерция, логистика, управление персоналом, технологии, организационные структуры, общие и информационные функциональные проблемы управления корпорациями.

Несмотря на стремительное развитие деятельности в области качества, в последние годы внедрение и функционирование СМК на отечественных промышленных предприятиях не отличается совершенством и нуждается в постоянном развитии. На сегодняшний день нужно учитывать потребности нестабильного рынка и проводить обширные исследования для существенного повышения эффективности СМК. Следует отметить, что СМК имеет большой потенциал для развития и достижения организационного совершенства.

Бесспорно, очень важно наладить связь между научно-исследовательской и производственно-хозяйственной деятельностью, выражающуюся в поиске возможностей использования теоретических разработок в области системного управления качеством на практике. Для этой цели целесообразно изучить предпосылки зарождения и возникновения СМК для понимания всех этапов развития качества. Это может помочь разобраться с существующими барьерами для развития СМК на предприятии.

Данная статья служит для реализации задач, определенных в постановлениях, принятых 9 июня 2009 года Кабинетом Министра Республики Узбекистан №173 "О дополнительных мерах по расширению внедрения на предприятиях республики систем управления качеством, соответствующих международным стандартам", 03 октября 2002 года Кабинетом Министра Республики Узбекистан № 342 "О мерах по совершенствованию системы стандартизации, метрологии и сертификации продукции и услуг" и Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 апреля 2011 года №122 "О дополнительных мерах по совершенствованию процедур сертификации и внедрения систем менеджмента качества".

Анализ литературы по теме

В настоящее время во всем мире ведутся исследования по следующим приоритетным направлениям: совершенствование научно-теоретической, методической и практической базы по определению результативности и эффективности СМК.

США, Япония и страны Западной Европы, внесли большой вклад в научно-теоретическое развитие системы управления качеством, изучая основные концепции и принципы СМК. Из зарубежных специалистов, глубоко изучавших область качества, в том числе эволюцию СМК, можно выделить таких ведущих исследователей, как Э. Деминг, Дж. Джуран, К. Исикава, Ф. Кросби, Дж. Стинг, А. Фейгенбаум, Дж. Харрингтон, В. Шухарт, Е. Кондо, Г. Нив, В. Лапидус, Л. Закса, Х. Куме, Д. Мердока, Ф. Тейлор, Г. Эмерсон, А. Файоля, В. Макса, Ф. Форда и др.

Из российских ученых можно отметить имена таких исследователей, как Ю.Адлер, В.А. Матюшина, Н. К. Розова, Азгальдов Г.Г., Бенцман Б.Л., Бойцов

В.В., Версан В.Г., Винокуров В.А., Войтоловский.

Родоначальником менеджмента как науки можно считать американского ученого Ф. Тейлора, который использовал замеры, наблюдения, хронометраж и анализ операционной работы для создания наиболее эффективной и рациональной модели трудового процесса и производственных операций. Его научные результаты отражены в книгах «Управление предприятием» (1903г.) и «Принципы научного управления» (1911г.). Концепция организации машинного производства, разработанная Ф. Тейлором, Г. Леландом, Г. Фордом стала фундаментом для мировых ведущих производственных компаний. Можно утверждать, что разработки Тейлора, позволившие значительно повысить производительность труда, были направлены на управление качеством продукции и повышение эффективности работы компании в целом.

Методология исследования

Теоретической и методологической основой исследования являются фундаментальные теории и гипотезы зарубежных ученых и специалистов, касающихся зарождения и формирования СМК. Работа носит изыскательный характер и предоставляет этапы развития и эволюции качества в организациях и логическую цепочку развития системы менеджмента. В процессе изучения данного вопроса и написания статьи использованы различные материалы ведущих специалистов в области качества. Ее информационно-эмпирической базой послужили материалы монографий, статей; результаты научных и научно-практических конференций. Статистические данные были получены из источника агентства Узстандарт Республики Узбекистан.

Анализ и результаты

Доктрина «человеческих отношений» играла большую роль в производственном процессе на предприятиях. В 30-50 гг. значительный вклад в развитие концепции управления качеством под этим углом внесли ученые Г. Мюнсберг, А. Маслоу, Д. Макгрегор, У. Диксон. Доктрина «человеческих отношений» повлекла признание особенности каждого сотрудника, изучение поведения, способов вовлечения каждого работника в увеличение благосостояния организации при помощи эффективных способов мотивации.

В 1950-х годах начали усиленно обращать внимание на повышение качества продукции, так как в производстве, естественно, бывают брак и дефекты, а после системы Тейлора статистика брака значительно уменьшилась. Достижения научно-технического прогресса и эволюция производственных технологий повысили качество продукции. Этому способствовало и внедрение новых методов производства.

Одновременно в 50-е годы в системе общего менеджмента появилось новая концепция управления качеством. По этому поводу Р. Фатфутдинов выразился таким образом: «Система обладает свойством первичности целого. Это означает, что системы существуют как целое, которое затем можно членить на компоненты, которые существуют лишь в силу существования целого. Не компоненты составляют целое, а наоборот, целое порождает при своем членении компоненты системы» (Фатфутдинов Р.А., 2007). Также в середине 50-х годов в бывшем Советском Союзе появилась Саратовская система

бездефектного производства продукции и сдачи ее с первого предъявления. Это помогло настроить весь коллектив предприятия на повышение качества продукции.

В тот же период в Западной Европе и США появились разные и довольно интересные формы самоконтроля качества. Можно выделить такие формы самоконтроля, как “нулевые дефекты” или “бездефектный труд”, основой которых является принятие организационных мер, базирующихся на внедрении материального и морального стимулирования. Основная цель данных механизмов была направлена на качественную работу без дефектов и ошибок.

Ближе к 60-м годам обеспечение качества продукции осуществлялось с помощью контроля производства и отбраковки дефектной продукции. Этот процесс на практике выполнялся разными способами, и продукция улучшалась под влиянием достижений научно-технического прогресса. Организационно система контроля качества отвечала структуре производственного процесса и установленным требованиям. Входной контроль закупаемого сырья или продукта также являлся важнейшей частью мониторинга. Основной принцип системы контроля работал по принципу: обнаружение дефекта и изъятие бракованного изделия из процесса производства должно выявляться как можно раньше, так как последующая обработка дефектного товара влекла большие потери и увеличивала издержки на производство продукции. Очевидно, что для выполнения данных требований нужно было множество квалифицированных и компетентных контролеров. По мнению Э. Деминга (2014г.), дефекты были затратны, учитывая, что на исправление дефектов уходит столько же средств, сколько и на производство качественной продукции. А. Фейгенбаум (1951г.), произведя расчеты, выявил, что от 15 до 40% производственных издержек на производство продукта составляют скрытые потери - потраченное машинное время, человеческие усилия, неэффективное использование соответствующих накладных расходов. Также Фейгенбаум предложил рассматривать и анализировать каждый этап в процессе создания продукции, а не только его конечный результат. Данный подход позволил не ограничиваться констатацией брака или дефекта, а проанализировать и выявить причины его возникновения и разработать мероприятия по достижению соответствующего уровня качества. Это и позволило целостно управлять качеством организации (С. Д. Ильенкова, 1998). Данные практические выводы и наблюдения создали основу для новых методов контроля.

Нужно отметить, что большой вклад в качество продукции внесла математическая статистика, которая с помощью выборочного метода давала возможность с заданной вероятностью оценивать качество продукции. Статистические методы контроля качества начали пользоваться популярностью в промышленности развитых капиталистических стран. Это помогло сократить временные затраты на контрольные операции и повысить эффективность контроля. Для снижения дефектов и ошибок начали применять статистические методы управления – такие, как контрольные карты, предложенные В. Шухартом. Контрольные карты давали возможность с

заданной вероятностью изучать и оценивать качество продукции, таким образом был создан фундамент статистического управления качеством. В итоге новые условия производства вызвали необходимость поиска адекватных и высокоэффективных методов обеспечения качества (Божевольная Н.В, 2006). Таблица 1 представляет этапы мировой эволюции менеджмента качества.

Таблица

Мировая эволюция менеджмента качества

| Наименование этапа | Сущность этапа | Характеристики этапа |
|---|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. Индивидуальный контроль качества | Ответственность за изготовление всего изделия лежит на непосредственном исполнителе | Самостоятельность отдельного работника за решение всех вопросов изготовления продукции требуемого качества (такая форма работ характерная для ремесленного производства, используется в некоторых видах современной индивидуальной трудовой деятельности) |
| 2. Цеховой контроль качества | Разделение функции и ответственности за качество между отдельными рабочими и цеховым руководителем или мастером | Общие требования к качеству продукции и ответственность за качество выполненной цехом работы несет мастер цеха. Ответственность за качество выполнения конкретной операции лежит на рабочем цеха |
| 3. Приемочный контроль качества продукции | Обособление технического контроля от производственных операций, его организационное оформление в самостоятельный профессиональный вид деятельности | Формирование самостоятельных служб технического контроля со штатными контролерами во главе с начальником, который, как правило, подчинялся руководителю предприятия |
| 4. Статистический контроль качества | Перенесен акцент с допускового подхода к управлению качеством на подход, направленный на обеспечение стабильности процессов и уменьшение их вариаций | Переход от сплошного контроля качества к выборочному, при котором в процессе производства систематически отбираются в соответствии с заранее составленным планом контрольные данные для их обработки методом математической статистики |
| 5. Комплексное управление качеством | Управление качеством с учетом технических, экономических, правовых и социально-психологических аспектов деятельности предприятия | Служба качества становится самостоятельной, независимой от других подразделений и подчиняется непосредственно высшему руководству предприятия. Объединена и скоординирована работа всех подразделений предприятия, начиная от отделов маркетинга и заканчивая работой по контролю качества при приемке продукции от поставщиков. Ранее использовавшиеся статистические инструменты контроля качества дополнены методами метрологии, сбора информации о качестве, мотивации качества, стандартизации, сертификации и др. |
| 6. TQM: Всеобщее управление качеством | Применение подходов качества на всех уровнях компании и ко всем ее функциям | Основной критерий оценки деятельности организации - качество. Важнейшие принципы TQM: ориентация на потребителей, вовлеченность персонала в работы по качеству, постоянное улучшение, приоритет предупреждающих действий перед корректирующими, комплексное решение задач обеспечения качества на всех этапах жизненного цикла продукции, достоверность данных о качестве |
| 7. Системы менеджмента качества, отвечающие требованиям стандарта | Создание на предприятии высокоэффективных и результативных систем качества, отвечающих | Стандарты ИСО направлены на урегулирование отношений между производителем и потребителем. Применение |

| | | |
|----------------------|---|--|
| ИСО серии 9000 | положениям международных стандартов, является гарантией производства продукции, отвечающей требованиям потребителей | стандартов носит универсальный характер: с одной стороны, они достаточно универсальны для предприятий различных отраслей, с другой - они универсальны для различных стран |
| 8. Процессный подход | Обеспечение неразрывности менеджмента качества между отдельными процессами, подразделениями и должностными лицами | Акцент менеджмента на горизонтальные связи в организационной структуре. Упрощение многоуровневых иерархических структур организации, что обеспечивает их большую ориентацию на потребителей и другие заинтересованные стороны. Расширение возможностей организации в развитии ее бизнеса за счет рассмотрения процессов с позиции добавленной ценности |

(Козицина Н.В, 2005).

Уже в 80-е годы отмечался переход от всеобщего контроля качества (TQC) к тотальному менеджменту качества (TQM). TQC представлял собой контроль и управление качеством, направленные на выполнение установленных требований. TQM - это управление требованиями, т.е. любые действия, направленные на долгосрочное качество и совершенство в целом. В процессе эволюции системы всеобщее управление качеством накопило лучшие элементы и практики менеджмента, и на этой основе было разработано несколько моделей TQM.

Так, в 80-е годы произошло объединение сущности менеджмента качества и общего менеджмента под влияние разных мировых школ. В результате произошло сращение общего менеджмента с его компонентом - менеджментом качества. Следовательно, можно было полагать, что менеджмент качества не отдельная наука, а одно из направлений системы общего менеджмента, возникшее под влиянием лучших школ менеджмента. Менеджмент качества формировался и эволюционировал, со временем меняя подходы и принципы для создания лучшей версии системы менеджмента. Данный процесс не прекращается и по сегодняшний день, делая систему менеджмента качества совершеннее.

Система менеджмента качества – система, интегрирующая общее управление организацией на основе идеологии качества как высшей стратегической цели. В Системе менеджмента качества под словом «качество» понимается не только качество продукции или услуг, но и качество управления и менеджмента организации в целом. Система менеджмента качества не только обеспечивает процессный подход и качество продукции, она нацелена на урегулирование взаимоотношений на всех этапах деятельности организации. Действенные и эффективные процессы управления организацией и налаженные механизмы обеспечения качества могут вывести предприятие на совершенно новый уровень.

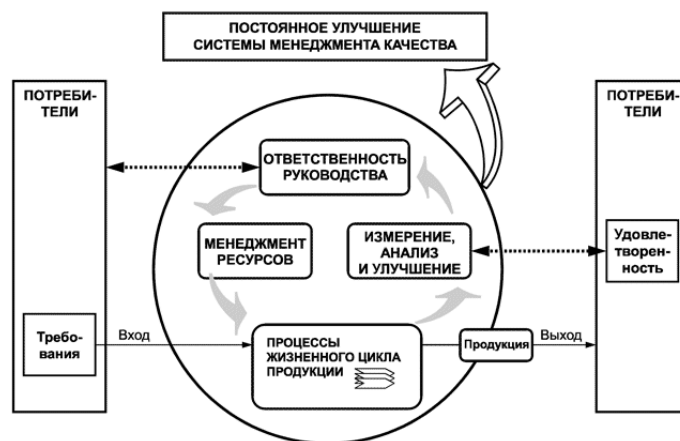


Рис. 1. Модель СМК, основанная на процессном подходе

Процессный подход продолжает оставаться важной и необходимой концепцией СМК и общего менеджмента, он является одним из звеньев в общей системе обеспечения качества. Главная цель процессного подхода – обеспечить требуемый уровень качества во всех процессах и поддерживать его в течение всего периода изготовления продукции.

На сегодняшний день, в Республике Узбекистан придается большое значение сертификации предприятий в соответствии с требованиями международного стандарта ISO-9001. Внедрение стандартов качества является базисом конкурентоспособности предприятий как на внутреннем, так и на внешнем рынках. Ниже приведена динамика роста количества предприятий, сертифицировавших СМК за период с 2010-2016гг. Нужно отметить, что количество компаний, внедрившие СМК, неуклонно растет..

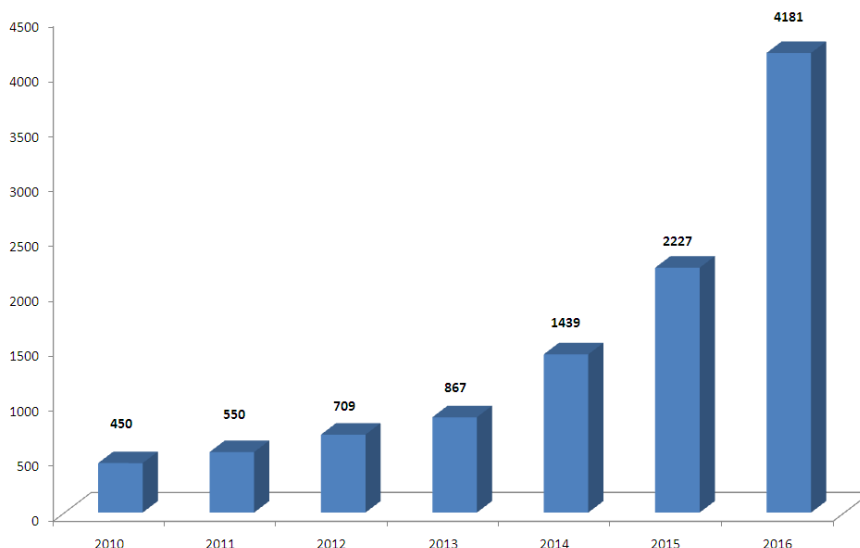


Рис.2 Динамика роста количества предприятий, сертифицировавших СМК в соответствии с международными стандартами за период с 2010-2016г.г.

Дополнительно можно представить фонд документов по стандартизации в РУз. Основными направлениями долгосрочного развития в стране является гармонизация внутренних стандартов с международными стандартами и активное внедрение отраслевых и международных стандартов.

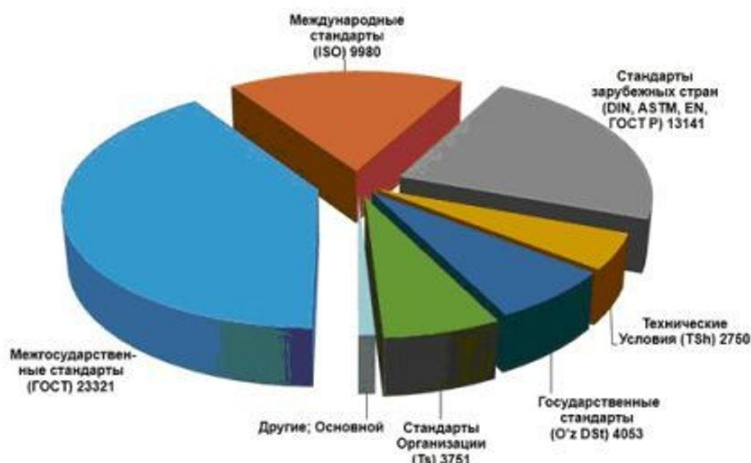


Рис.2. Фонд нормативных документов по стандартизации

Выводы и предложения

Эволюция системы менеджмента качества имела поэтапное развитие с помощью производственного опыта и ведущих научных идей. Значительное влияние на формирования менеджмента в целом оказали и по сей день оказывают разные области науки: менеджмент, стандартизация, общая теория систем, социология, психология и статистика. Нужно отметить, что каждый этап эволюции унаследовал некоторые практики от предыдущего опыта, создавая новые подходы к менеджменту. По итогам проведенного анализа эволюции менеджмента качества можно смело предположить, что процесс развития менеджмента качества не останавливается и сегодня. По прогнозу Института обеспечения качества Великобритании на 2020 год, в будущем можно ожидать новые теоритические подходы обеспечения качества. К удивлению, следующий этап развития может быть направлен на переход от менеджмента качества к качеству менеджмента организации (Козицина Н.В, 2005).

На основании вышеизложенного можно прийти к выводу, что предпосылками зарождения системы менеджмента качества являются:

- 1) контроль качества,
- 2) техническое управление качеством,
- 3) обеспечение качества,
- 4) управление качеством организации, основанное на принципах всеобщего управления качеством,
- 5) статистический контроль качества (Злобина Н.В., 2012).

Очевидно, что конкуренция, являясь неотъемлемой частью рыночной экономики, заставляет производителей уделять большое внимание проблемам качества. Можно смело утверждать, что качество продукции и услуг в современной экономике представляет уровень социально-экономического развития общества в деятельности любой организации. Качество продукции и услуг будет важным фактором конкурентоспособности предприятий разных форм собственности.

Самое важное, необходимо понимать предпосылки зарождения и формирования качества. Глубоко изучая все этапы эволюции менеджмента качества, можно создать более совершенную и отточенную систему менеджмента качества на предприятии.

Список использованных источников

1. Князюк, Н.Ф., Кицул, И.С., Менеджер здравоохранения, правовой контекст СМК в медицинской организации, 2011, доступно: <http://cyberleninka.ru/article/n/pravovoy-kontekst-sistemy-menedzhmenta-kachestva-v-meditsinskoj-organizatsii>

2. Каримов И.А. Создание в 2015 году широких возможностей для развития частной собственности и частного предпринимательства путем осуществления коренных структурных преобразований в экономике страны, последовательного продолжения процессов модернизации и диверсификации – наша приоритетная задача: Доклад на заседании Кабинета Министров, посвященном итогам социально-экономического развития страны в 2014 году и важнейшим приоритетным направлениям экономической программы на 2015 год. – Т.: Узбекистан, 2015. С.57.

3. Гладков П.С. Менеджмент качества. Учебное пособие. Ивановский государственный химико-технологический университет. Иваново, 2008.

4. Фатфутдинов Р.А. Производственный менеджмент, 6-е издание. – Питер, 2007.

5. Божевольная Н.В. Предпосылки возникновения СМК и его особенности в высшей школе. //Аграрный вестник Урала, №6(36) 2006 г.

6. Злобина Н.В., Фетисова О.В. Концептуальные основы процессного развития менеджмента качества организации. Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2012.

7. Интерконсалт, Сущность системы менеджмента на производственных предприятиях, Интерконсалт 2017, доступно: <http://www.iksystems.ru/a387/2015>

8. Ильенкова С.Д. Управление качеством, доступно: <http://www.studfiles.ru/preview/3320394/> 1998.

9. Deming E. Out of crisis: The new paradigm for managing people, systems and processes, 6th edition, Alpina publisher, Moscow, 2014 (Russian version).

10. Faingenbaum A.V. Total quality control, McGraw-Hill book company, New york, 3rd edition, 1983.

11. Козицина Н.В., 2005, Мировая эволюция менеджмента качества, доступно: <http://quality.eup.ru/MATERIALY11/qmir.htm>

12. Электронный фонд, 2017, Межгосударственный стандарт СМК, доступно: <http://docs.cntd.ru/document/gost-iso-9001-2011>.