

УДК 658.5

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ

Йулдашева Ю.Х. (Университет ИТМО),
Научный руководитель – д.э.н., профессор Коваленко Б.Б.,
(Университет ИТМО),

При исследовании и решении проблем управления качеством в сфере культуры в условиях рыночных отношений важны изучение и обоснованное использование зарубежного опыта. Особых успехов в создании эффективных систем и изготовлении продукции высокого уровня качества добились Япония и США.

Введение. Зарубежных специалистов в области качества принято разделять на две группы. К первой относятся те, кто считает, что конкурентный мир требует полного отказа от привычных подходов и стиля работы, для того чтобы создать совершенно новую культуру управления. Такие взгляды характерны в основном для японских специалистов и американского ученого У.Э. Деминга. Представители второй группы полагают, что постоянное совершенствование имеющихся систем с акцентом на качество позволяет компаниям выживать и сохранять конкурентоспособность. К этой группе, как правило, относят Дж. Джурана, Ф. Кросби, А. Фейгенбаума. По мнению автора, несмотря на различия в подходах, можно выделить основные положения управления качеством, объединяющие взгляды американских ученых: определение качества как соответствия требованиям; четкая ориентация на потребителя; системный и процессный подходы к управлению качеством; использование статистических методов.

Основная часть. Одним из актуальным направлений в управлении качеством является изучение и прогнозирование потребительского спроса на продукцию, поэтому предприятия в соответствии с требованиями рынка стремятся улучшать не только научно-технические показатели качества продукции, но и экономические. В США ответственность изготовителей за качество очень высокая, что приводит, как правило, к значительному сокращению выпуска дефектной продукции и улучшению деятельности в области сервисного и гарантийного обслуживания.

Характерной особенностью американских предприятий в настоящее время является наличие четко оформленных систем управления качеством, в которых предусмотрено выполнение программ по внедрению комплекса мероприятий по схеме «человек – машина – информация», обеспечивающих требуемое качество и снижение расходов на него. Значительную роль в становлении и развитии современных подходов к управлению качеством сыграли японские ученые. Развитие японской школы управления качеством связано с именами К. Исикавы, Г. Тагути, С. Синго.

На основе анализа японского опыта в управлении качеством, можно выделить его основные особенности на настоящий период: – ориентация на постоянное совершенствование процессов и результатов труда во всех подразделениях; – акцент на контроль качества процессов, а не качества продукции; – создание необходимых условий для предотвращения возможности появления дефектов; – полное закрепление ответственности за качество результатов труда за непосредственным исполнителем; – ориентация прежде всего на качество, а не на кратковременные прибыли. – непрерывное систематическое обучение кадров вопросам обеспечения и управления качеством, что гарантирует высокий уровень подготовки в этой области всех работников фирм; – эффективная деятельность кружков качества на всех стадиях жизненного цикла продукции и сферы услуг; – применение при обеспечении и управлении качеством передовых методов контроля качества, при этом приоритетом является контроль качества производственных процессов; – применение комплексных программ по контролю качества и формирование и реализация планов по их

выполнению; – наличие в сфере производства высококачественных средств труда (со сроком эксплуатации до 3-5 лет); – значительная степень участия государства при реализации основных направлений повышения уровня качества и обеспечения конкурентоспособности продукции. Кроме того, на японских предприятиях собирают и используют данные о качестве эксплуатируемой продукции у потребителей (принцип «прослеживаемости продукции»).

Сбор информации проводится не только о качестве своей продукции, но и продукции конкурентов. Эти данные позволяют оценить качество продукции и определить контрольные показатели для улучшения собственной продукции по сравнению с конкурирующими предприятиями. Анализ опыта управления качеством показывает, что применительно к рыночным отношениям и сложившимся в нашей стране условиям однозначное использование только отечественных или зарубежных подходов к управлению не позволит достичь желаемых результатов.

Однако главное – это необходимость развития и более широкого использования системного подхода при обеспечении качества, а именно: цели и задачи в области повышения качества продукции и услуг должны находиться в центре экономической политики каждого из предприятий и должны быть направлены на удовлетворение запросов и требований потребителей и достижение ожидаемого потребителем качества (с учетом цены) с минимальными издержками. В качестве основного критерия следует принимать удовлетворение требований потребителей. Необходимы признание и реализация системного подхода к управлению качеством как наиболее эффективному методу достижения целей и задач в области качества. При производстве продукции и оказании услуг высокого качества следует использовать соответствующие средства труда. Необходимы постоянное и комплексное обучение, высококвалифицированная подготовка кадров в области управления и обеспечения качества.

Выводы. Несмотря на то, что школа управления качеством в России является одной из сильнейших в мире, существуют следующие приоритетные направления улучшения систем управления качеством исходя из передового опыта зарубежных развитых стран. Прежде всего, это создание системы непрерывного обучения всех работников основным направлениям и современным методам управления качеством.