

МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ.

Бажанова А.А (Частное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»)

Аннотация: В условиях современной конкурентной среды руководители мелких и крупных организаций уделяют особое значение подбору подходящей модели управления. Однако прежде чем применять модель на практике, стоит разобраться в положительных и негативных аспектах. В данной работе рассматриваются три основные группы моделей управления качеством, их влияние на развитие бизнеса.

Ключевые слова: модель управления качеством, конкурентная среда, основные аспекты моделей.

Введение. В системе развития инновационной экономики на предприятии значимую роль играет управление качеством. Объясняется это, тем что качество наряду с ценой, гарантией, сроками поставки формирует конкурентоспособную среду. Во-вторых согласно определению «качество» - это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности покупателей продукта или товара. Основная часть. Большинство предприятий, для того чтобы оставаться конкурентоспособными, стараются выстроить эффективную систему управления качеством, при этом учитывая особенности управления на предприятии. В зависимости от вышеуказанного фактора модели разделили на три группы: японская, европейская и советская.

Японская модель качества представляет собой повсеместный контроль процесса обеспечения качества на предприятии, начиная от руководящего звена и заканчивая простыми работниками. Модель опирается на шесть основ: понимание своего потребителя, определения основных затрат, выявление дефектов, исключения необходимости повторной проверки и обучении сотрудников. Распространенными моделями качества считаются: «Пяти нулей», «Кружки качества», программа «Just in time», система КАНБАН. Модели направлены на увеличение доли рынка, эффективную производительность и прибыльность производства. С90-х годов, опыт японского управления изучается во всем мире, но при попытке применения данной модели стоит учитывать факторы, которые обусловлены национальными традициями и социально-культурными особенностями японского производства.

От японской модели тотального контроля производства и сотрудников, европейская модель отличается ориентированностью на удовлетворение потребностей как сотрудников организации, так и потребителей. Модель делового совершенства EFQM одна из первых моделей европейского качества. Главная задача модели – это помощь организациям в развитии их деятельности. Отличительными чертами европейской модели являются такие принципы как: концентрация усилий на достижение удовлетворенности пользователей продукции, введение новых технологий в процесс работы, корпоративная и социальная ответственность. При более детальном рассмотрении модели EFQM можно заметить ее схожесть со стандартами ISO 9000. Однако принципиальным отличием является необходимость оценки конкретных результатов компании. Методика EFQM для развития бизнеса представляет собой гибкую структуру, которая может быть реализована различными способами. Главное, чтобы используемый метод опирался на основные положения

Советские модели управления качеством начали свое развитие в середине 50-х годов и на сегодняшний день редко используются на предприятиях. Стоит упомянуть, некоторые

успешные примеры существовавших моделей. БИП – концепция бездефектной работы, получившая широкое распространение в Саратовской области. Если в основе японской и европейской моделей качества лежит поощрение и обучение персонала, то данная модель знаменита лишением премии сотрудника, который не смог обнаружить изъянов в продукции. КАНАРСПИ – система была внедрена на Горьковском авиационном заводе и признана лучшей из всех советских систем. Базируется она на универсальности, комплексном обеспечении качества продукции, проведении исследований направленных на улучшение качества. Несмотря на различные разработки советских моделей качества, практика их использования выявила многочисленные недостатки, которые не позволяли изготавливать конкурентоспособную продукцию. На сегодняшний день немногие российские товары могут выдерживать конкуренцию. Однако активное использование своего и европейского опыта может дать положительные результаты. **Выводы.** Таким образом, можно сделать вывод о том, что при выборе определенной модели управления качеством, стоит детально рассмотреть благоприятные и негативные стороны моделей, их историю и успешные примеры использования. В противном случае при некорректном выборе модели управления, организация будет не способна выдержать быстро растущей конкуренции.

Бажанова А.А (Автор)