

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ОСНОВНЫХ ПОДХОДОВ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ

Первицкая В.А. (Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования “Национальный исследовательский университет ИТМО”)

Научный руководитель – проф., д. э. н. Сергеева И.Г.

(Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования “Национальный исследовательский университет ИТМО”)

Аннотация. Данное исследование посвящено рассмотрению основных подходов к управлению качеством на предприятии, их отличительных особенностей, преимуществ и недостатков.

На сегодняшний день все более широкое распространение получают системы менеджмента качества (СМК), являющиеся одним из основных рычагов эффективного управления предприятием, повышающим его конкурентоспособность как на отечественном, так и на мировом рынках. Под СМК следует понимать совокупность организационной структуры, инструментов, процессов и ресурсов, необходимых для обеспечения стабильного качества производимой продукции и оказываемых услуг. Одним из ключевых условий реализации проектов по внедрению СМК является выбор наиболее эффективного подхода к управлению качеством, который в дальнейшем будет взят за основу построения СМК на конкретном предприятии.

Выделяют следующие подходы, применяемые для управления качеством и его совершенствования: Всеобщее управление качеством (TQM), Бережливое производство и Шесть сигм. Так как основной целью любой СМК является создание культуры постоянного улучшения и следование принципам ориентации на клиента – в сравнительном анализе вышеуказанных подходов будем делать акцент именно на этих критериях. Перечислим все выделенные критерии: происхождение/основа подхода; теория/понимание улучшения процесса; подход к реализации улучшений; цель подхода/ожидаемые результаты; преимущества; недостатки.

1. Концепция TQM.

Философия Всеобщего управления качеством возникла в Японии, основой подхода является ориентация на долгосрочную перспективу и постепенный характер улучшений. TQM концентрирует усилия всей организации, ее каждого подразделения и сотрудника на создание среды по постоянному улучшению действующих процессов с ориентацией на клиента. Авторы Ю.Хеллстену, Б.Клифсё и А.Вестлунд в качестве основной цели концепции отмечают повышение удовлетворенности потребителей за счет планомерной работы компании не только над качеством продукции, но и над организацией самого процесса и уровнем квалификации персонала. Среди недостатков отмечается отсутствие дорожной карты реализации концепции, длительные временные и значительные финансовые затраты.

2. Бережливое производство.

Бережливое производство представляет собой систему, основанную на практике и системе управления японской компанией Toyota Motors. Основой подхода, также как и у TQM, является японский коллективизм с ориентацией на постепенный характер улучшений. Концепции Бережливого производства следует придерживаться компаниям, стремящимся усовершенствовать ход процесса и устранить все виды потерь на протяжении всей производственной цепочки. Помимо сокращения времени процесса, увеличения продуктивности и сокращения запасов, основной результат применения данного подхода заключается в повышении удовлетворенности потребителей, что достигается путем устранения любых действий, которые потребляют ресурсы, но не создают ценности для конечного потребителя. Среди минусов подхода выделяют низкую гибкость и способность

реагирования на изменяющуюся внешнюю среду и ограниченный спектр отраслей, где концепция может быть применена.

3. Шесть сигм.

Концепция управления производством Шесть сигм, разработанная американской компанией Motorola, направлена на улучшение качества выходов каждого из процессов, минимизацию дефектов и статистических отклонений в производственных и бизнес-процессах. Совершенствования процессов и устранения проблем осуществляются специально подготовленными экспертами, возглавляющими проектную деятельность на предприятии. Концепция предполагает использование различных методов управления качеством, в большинстве своем статистических. Основой подхода является ориентация на краткосрочную перспективу, прорывной характер улучшений. Зарубежными авторами отмечается большое количество присущих подходу недостатков, а именно: отсутствие ориентации на потребителей, так как проекты Шести сигм направлены в основном на финансовый результат, реактивный характер системы, отсутствие вовлеченности всех сотрудников в процесс улучшения и достижения целей организации. Также наблюдается переизбыток сложного статистического анализа и неориентированность на совершенствование системы в целом.

На наш взгляд, модель Бережливого производства наиболее оптимальна для построения на ее основе эффективной системы менеджмента качества организации. Объединяя в себе и принципы TQM, и некоторые характеристики метода Шести сигм, она является наилучшим выбором для компаний, чьим основным ценностным критерием является удовлетворение потребностей потребителей при одновременном сокращении расходов на каждом этапе производственного процесса.

Первицкая В.А. (автор)

Подпись

Сергеева И.Г. (научный руководитель)

Подпись