

УДК 338.24.01

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

В.В. Пекун

Полесский государственный университет, vpekun@gmail.com

Развитие экономики и технологии производства ставит перед любым предприятием вопрос о качестве продукции. Сегодня не обеспечив надлежащего качества продукции, предприятие не сможет конкурировать на рынках сбыта. Современная теория управления качеством нашла свое практическое выражение в разработке стандартов качества как международных, так и национальных либо отраслевых. Для более детального понимания теории управления качеством необходимо осмысление этапов ее развития.

Сегодня можно выделить четыре основных этапа в развитии теории управления качеством (таблица)

Таблица – Этапы развития теории управления качеством

Годы	Развитие теорий управления качеством
Конец 1920–х гг. – 1940–е гг.	Внедрение методов статистического контроля качества промышленной продукции. Основным направлением контроля качества продукции выступает устранение причин вариаций производственного процесса.
Вторая половина 1940–х гг. – 1950–е гг.	Отличительной особенностью данного периода является переход от контроля качества продукции к управлению им. Областью исследований по управлению качеством по-прежнему остается промышленное производство.
1960–е гг. – 1970–е гг.	В 1960–х гг. происходит формирование системы «ZD» («Ноль дефектов»), автором которой является Ф. Кросби, основным отличием которой является направление усилий на предупреждение возникновения дефектов, а не на минимизацию их количества. В этот же период Т. Оно внедряет на предприятиях Тойоты производственную систему – бережливое производство. В это время известна его работа «Производственная система Тойоты».
1980–е гг. – настоящее время	Формирование теории «Шесть сигм» на предприятиях Motorola со второй половины 80–х гг., основой которой является улучшение выходов каждого процесса и минимизация отклонений. Разработка и внедрение международных стандартов ИСО, которые выполняют задачу стандартизации в области управления качеством.

Примечание – источник: собственная разработка

Формирование концепции управления качеством было начато в 20–х годах XX столетия. Первоначально основные положения теории были направлены на статистическое снижение количества отклонений производственного процесса, приводящим к появлению дефектов продукции. Теоретические положения в области управления качеством ориентировались непосредственно на само качество продукции. Однако уже в трудах В. Шухарта и Э. Деминга начинает формироваться представление о том, что отклонение, приводящее к дефектам продукции, является результатом действий всей системы со всеми ее взаимосвязями и процессами, а не отдельных его частей [1]. Таким образом, ученые впервые акцентируют внимание на качестве процессов в организации и управлении этими процессами. Они также выделяют общие причины, связанные со всей системой производственных процессов предприятия, и специфические причины изменчивости продукции, связанные с отдельными частями процесса, машиной или оператором. Главным аспектом развития теории на данном этапе является именно контроль качества продукции.

В 1951 году Дж. Джуран в своей работе «Справочник по управлению качеством» впервые ввел термин «управление качеством» и обосновал переход от контроля качества к управлению им. Он разработал так называемую «спираль качества», которая представляет собой вневременную пространственную модель, описывающую все стадии работ по непрерывному управлению качеством, [2]. Дж. Джураном также разработана концепция ежегодного улучшения качества (англ. AQI – Annual Quality Improvement), в рамках которой он сосредотачивает внимание на стратегическом управлении, более высокой конкурентоспособности и долгосрочных результатах [3].

В 1951 году А. Фейгенбаум в своей работе «Контроль комплексного качества» сформулировал концепцию всеобщего управления качеством (англ. TQC – Total quality control), ключевым положением которой является идея о том, что управление качеством должно затрагивать все стадии управления процесса создания продукции и все уровни управленческой иерархии предприятия. Для того, чтобы управление качеством было эффективным его надо планировать еще на ранних стадиях производственного процесса. Требования к качеству должны быть установлены в технологических регламентах предприятия.

В 1960–х гг. Ф. Кросби формирует концепцию «ноль дефектов» и разрабатывает четырнадцать принципов, определяющих последовательность действий, необходимых для обеспечения качества. В своих трудах автор занимался изучением стоимостной оценки качества. Он сформулировал вывод о том, что потребителю приходится платить не за качество, а за его отсутствие. В книге «Качество – бесплатно» автор доказывает повышение качества одновременно приводит и к повышению производительности, так как одновременно снижаются различные статьи затрат, связанные с выявлением дефектов и переработкой дефектной продукции [4].

В этот же период Т. Оно сформировал теорию бережливого производства, истоком которой послужили мероприятия по улучшению производственных процессов на предприятиях Тойоты. В данном случае производственный процесс был построен на принципе «точно вовремя». Концептуальной основой для разработки новой производственной системы стала идея максимального исключения потерь [5]. Теория бережливого производства рассматривается как совокупность методов и технологий создания высокоэффективной производственной системы. Она предполагает увеличение скорости и эффективности процесса с целью увеличения эффективности для потребителя.

В 80–х гг. XX столетия происходит формирование теории шести сигм, которая представляет собой подход совершенствования производства посредством поиска и исключения причин ошибок или дефектов в производственных процессах путем сосредоточения на важных для потребителя параметрах. Теория шести сигм основывается на следующих положениях: ориентация на ключевые процессы, стратегические цели и потребительские требования; ответственность за проекты лежит на топ–менеджерах; в начале производства должны быть заданы приемлемые количественные ориентиры производства; профессиональная подготовка персонала; привлечение экспертов по качеству; установление и совершенствование динамичных целей [6].

В настоящее время положения различных концепций и теорий управления качеством нашли свое выражение в различных международных и национальных стандартах качества, содержащих требования к системе управления и подробные рекомендации по обеспечению качества продукции. В частности в Республике Беларусь наибольшее распространение получили стандарты ИСО серии 9001, на долю которых приходится 65 % в структуре сертифицированных систем менеджмента. Сегодня наличие системы менеджмента качества является конкурентным преимуществом любого предприятия как на внутреннем, так и на внешнем рынке – особенно для предприятий экспортеров, действующих на внешних рынках.

Список использованных источников:

1. Нодельман, В. А. Развитие теории управления комплексным качеством (TQM) / В. А. Нодельман // Вестник СПбГУ. сер. 8. 2004. – вып. 2 (№ 16);
2. Juran's quality handbook / Joseph M. Juran, co–editor–in–chief, A. Blanton Godfrey, co–editor–in–chief. – 5th ed. ;
3. Лapidус, В. А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / В. А. Лapidус // Гос. ун–т управления; Нац. фонд подготовки кадров. — М.: ОАО «Типография «Новости», 2000;
4. Crosby Ph. B. Quality is Free. N.Y.: Mentor, 1980;
5. Оно, Т. Производственная система Тойоты: уходя от массового производства / Т. Оно. М.: Издательство ИКСИ, 2012;
6. Шевцов, В. Концепция «Шесть сигм» и опыт обеспечения качества полевых работ в растениеводстве // Актуальные вопросы современной науки, 2012. – Том. №22. – С.46–51.