

УДК:658.5

*Манукян Г.А., студент,
3 курс, Институт финансов, экономики и управления,
Тольяттинский государственный университет,
Россия, Тольятти,
Manukyan G.A., student,
3 course, Institute of Finance, Economics and Management,
Togliatti State University,
Russia, Togliatti*

ИСТОРИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ.

Аннотация: Управление качеством - деятельность, направленная на различные объекты управления, участвующих в создании продукции. Целью является достижение определённого уровня качества необходимый для удовлетворения потребностей потребителей. Качество - обширная, комплексная и универсальная категория, которая имеет большое количество принципов и разных подходов. Именно поэтому развитие управления качеством занимала долгий период времени и развивается до сих пор.

Ключевые слова: управление качеством, качество, тотальный контроль качества, тотальный менеджмент качества, стандарты, семейство ИСО.

A HISTORY OF QUALITY MANAGEMENT.

Abstract: Quality management is an activity aimed at various management objects involved in the creation of products. The aim is to achieve a certain level of quality necessary to meet the needs of consumers. Quality is a broad, complex and versatile category that has a large number of principles and different approaches. That is why the development of quality management took a long period of time and is still developing.

Key words: quality management, quality, total quality control, total quality management, standards, ISO family.

Всего можно выделить 5 этапов развития управления качеством:

1 этап

На данном этапе была создана система Тейлора в 1905 году. Данная структура предназначена для утверждения определённых норм, которые были созданы для инженеров и специалистов, а рабочие должны были их соблюдать. Также система определяла условия, которые обеспечивали высокое качество продукции. Данные требования предполагали поля допуска и в структуру также включали шаблоны, которые были настроены на 2 границы. Нижняя - непроходной уровень, а верхняя - проходной. Для поддержания эффективной работы системы необходимы были ответственные в сфере качества - контролёры. Для мотивирования персонала предполагались штрафные санкции за брак, а если дефект массовый, то увольнение. Обучение было направлено на умение пользоваться измерительными и контрольными приборами. Взаимодействие поставщика и производителя выстраивались на базе принципов, которые были установлены в документации, соблюдение которых контролировалось при входном контроле.

2 этап

Система Тейлора помогла эффективно управлять качеством определённых сборочных единиц, но продукт - результат работы множества процессов производства, поэтому теперь необходимо научиться управлять процессами.

В теории Деминга ключевым аспектом является повышение качества процессов и системы. Джуран отмечает необходимым для менеджера лично руководить деятельностью, которая привела бы к повышению качества. Интерес всех сотрудников предприятия в мероприятия, направленные на увеличение качества, а также нахождения пути решения проблем производства. Система качества стала сложнее, так как в неё были

добавлены отделы, которые используют методы статистики. Также расширился перечень задач в сфере качества, выполнение которых обеспечивалось конструкторским отделом, технологическим, а также рабочими. К обучению персонала включили теорию по применению методов статистики в анализе деятельности предприятия. Также усложнились отношения поставщика с производителем, так как в документацию добавили таблицы стандартов.

3 этап

В 1950 году была сформулирована теория тотального контроля качества - TQC (Total Quality Control). Основными задачами TQC являются обнаружение и устранение несоответствий стандартам продукции на этапе разработки, оценка качества материалов, полуфабрикатов, готовой продукции, организация производства, улучшение обслуживающего сервиса, а также контроль за выполнением требований к качеству. Из-за того, что на качество воздействует большое количество факторов, то идея данной системы заключается в обособлении ключевых из всех. Также необходимо принимать во внимание то, что между факторами существует связь, поэтому влияя на один, нужно прогнозировать изменение другого. Для поддержания совокупного надзора и управления качеством необходимо рассмотреть все стадии производственной деятельности, а также взаимодействие отделов, которые участвуют в деятельности в области качества. К примеру, для разбирательства жалоб покупателей предварительно нужно назначить ответственного, а также установить порядок действий и сроки рассмотрения жалоб. На данном этапе возникли системы документации качества, которые устанавливали ответственных и их обязанности и права, а также взаимосвязь в сфере качества всех руководителей производства, а не только сотрудников отдела качества. Мотивация стала по большей части моральной, а не материальной. Также системы качества стали регистрировать документально или

сертифицировать третьей (суверенной) стороной. Взаимодействие поставщика и производителя предполагает сертифицировать товары третьей стороной. Наряду с этим теперь в договорах ожесточились запросы к качеству исходных ресурсов. [1]

4 этап

В 1980 году был переход от Total Quality Control (тотального контроля качества) к Total Quality Management (тотальному менеджменту качества). Также возникли мировые стандарты системы качества (стандарт ИСО 9000). Особенность тотального менеджмента качества заключается в том, что основным параметром является качество продукции. Вся организация деятельности предприятия работает с целью высокого качества произведённых товаров.

Концепция тотального менеджмента качества - совокупная система, которая ориентированна на непрерывное повышение качества, стремление к минимальным затратам производства, а также доставки точно в срок. Основная идея TQM - для улучшений нет границ. Если рассматривать качество, то это стремление к минимальным дефектам, внепроизводственным затратам и к доставке точно в срок. Наряду с этим мы понимаем, что достижения совершенства нет возможности, но к этому необходимо непрерывно стремиться. В тотальном менеджменте качества играет важную роль человек и его обучение. Мотивация становится настолько сильной, что люди готовы оставаться на работе после окончания рабочего дня, работают дома, а обучение теперь постоянное и всестороннее, также ключевым аспектом является развитие творческих навыков сотрудников. На отношения поставщика и производителя влияют стандарты ИСО 9000, предъявляющие определённые требования. Идея концепции ИСО 9000 - гарантия качества товаров, которую требует производитель и способность доказать, что поставщик сможет обеспечить

данной продукцией. Чтобы предприятие эффективно функционировало необходимо наличие сертификата качества, это является не достаточным, но необходимым условием.

5 этап

В 1990 годах увеличилось воздействие потребителей на предприятие. Данные обстоятельства привели к возникновению стандартом ИСО 14000, которые устанавливают требования к организации с учётом охраны окружающей среды и надёжности реализованных товаров. Также появились корпоративные системы менеджмента качества, целью которых является ужесточение требований мировых стандартов. Например, три большие автомобильных предприятий создали стандарт QS 9000, который основывается на семействе ИСО, но вдобавок добавили принципы из автомобилестроительной отрасли, наряду с этим, дополнительные условия со стороны трёх «создателей» данного семейства и ещё некоторых крупных предприятий по производству грузовиков. [2]

Таким образом, управление качеством играет важную роль в деятельности любого предприятия. Современная система управления качеством улучшила условия труда людей, а также помогла руководству эффективно регулировать деятельность производства.

Использованная литература.

1. Леонов, О.А. Управление качеством: Учебник / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. - СПб.: Лань, 2019. - 180 с.
2. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 410 с.