

ВНЕДРЕНИЕ КОНЦЕПЦИИ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В УСЛОВИЯХ ПРОМЫШЛЕННОСТИ УКРАИНЫ

Омельченко Сергей Юрьевич

ДонНТУ
Кафедра “Управление качеством”

omelkhenko@ukrtop.com

Abstract

Omelkhenko Sergey Jurovich. In the publication the problems tangent models of Universal Quality management, in particular essence of this system are considered, principles on which it is founded also positions, which lay in to a basis. The advantages and advantages are shown which are received by the enterprise, having introduced at itself this system. With reference to real conditions the barriers hindering introduction TQM at the domestic enterprises are indicated.

The types of errors are indicated which are supposed by the principals in production management.

В настоящее время экономика Украины переживает кризис, выход из которого возможен только через качество. Множество стран в мире прошли этот путь и подтвердили это положение, возродив свою экономику.

Возрождение экономики – это, прежде всего, возрождение промышленности. И всем известно, что украинские промышленники находятся в тяжелейших условиях. Но это не будет длиться вечно. Перемены к лучшему будут зависеть, прежде всего, от нас самих и от наших действий.

Современному руководителю, в настоящее время, нужно научиться правильно управлять и учитывать состояние рынка.

Уже очевидно, что конкурентоспособность любого предприятия, независимо от формы его собственности и размеров, зависит в первую очередь от качества его продукции и соизмеримости ее цены с предлагаемым качеством, то есть от того, в какой степени продукция предприятия удовлетворяет запросам потребителя.

Состояние дел с качеством во всех отраслях хозяйства страны сложное. Отставание уровня качества украинской продукции от продукции наших конкурентов

приобретает угрожающий характер и при незащищенности рынка существенно влияет на экономику, занятость, социальную и культурную жизнь страны, образ жизни нашего населения. Человечество стоит на пороге перехода в новую цивилизацию — "цивилизацию качества". Этот век объявлен многими международными организациями, в частности, Европейской организацией по качеству, ИСО, веком качества. Качество, по существу, стало показателем высокой эффективности труда в обществе, источником национального богатства и, что особенно важно, фактором выхода из социального и экономического кризисов. Историческое подтверждение тому — послевоенное развитие Японии и Германии.

Для обеспечения требуемого качества в различных областях жизни Украины необходимо перейти к новой системе, гармонически сочетающей использование механизмов рыночной конкуренции, целевых инвестиций, совершенствования форм организации производства, стандартизации, сертификации.

Однако, выход из всего этого есть. Заметим, что ведущие фирмы мира шли к успеху своим путём, но через одни ворота: через ворота усовершенствования управления качеством.

В работе [1] говорится, что наиболее эффективной рабочей моделью качества в настоящее время (и в отдаленном будущем) является модель Всеобщего Управления Качеством (TQM).

TQM — это принципиально новый подход к управлению любой организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов (персонала во всех подразделениях и на всех уровнях организационной структуры) и направленный на достижение долгосрочного успеха через удовлетворение требований потребителя и выгоды как членов организации, так и общества.

Всеобщее Управление Качеством всё в большей степени становится идеологией, охватывающей все слои современного общества. Согласно [2]:

TQM базируется на 6 принципах:

1. Постоянное совершенствование процессов.
2. Вовлечение всего персонала в работу по постоянному улучшению качества.
3. Активное участие высшего руководства.
4. Постоянное улучшение качества.
5. Акцент на требования потребителя и общества.
6. Разработка и сертификация систем качества.

Однако не всё так просто как кажется. На пути внедрения концепции TQM возникает множество препятствий.

Прежде всего, следует упомянуть препятствия, мешающие внедрению принципов Деминга:

1. “Надежды на пудинг быстрого приготовления” - надежды на то, что перестроить работу в соответствии с постулатами Деминга легко и просто.
2. Иллюзии о том, что автоматизация, компьютеризация, установка современного оборудования сами по себе изменят ситуацию в промышленности к лучшему.
3. Попытки слепого копирования чужого опыта, отсутствие теоретического понимания того, что и как необходимо делать.
4. Убежденность в том, что “у нас проблемы другие”, хотя в действительности принципы, которые помогают улучшить качество товара или услуги, универсальны по своей природе.
5. Плохое обучение персонала статистическим методам контроля качества.
6. Вера в способность отдела контроля разрешить все проблемы качества.
7. Утверждение, будто “наши проблемы связаны исключительно с рабочей силой”.
8. Уверенность в том, что соответствие товара или услуги спецификациям или стандартам и есть разрешение проблемы качества.
9. Мнение, что “любой, кто приходит и пытается нам помочь, должен все понимать в нашем деле”.

Эти препятствия не дают внедрить нам то, чему учил нас великий гуру.

Но даже если руководители что-то и пытаются делать, то они допускают грубейшие управленческие ошибки, их Деминг назвал “**смертельными болезнями**”:

1. Болезнь, которая делает вас калекой - отсутствие постоянной цели.
2. Акцент на краткосрочные прибыли.
3. Стилль руководства, основанный не на помощи людям, а на оценке их работы по конечным результатам, по выполнению норм посредством аттестации. Такое управление ориентируется на достижение сиюминутных результатов, уничтожает долгосрочное планирование, порождает страх, разваливает групповую работу, стимулирует соперничество и политические игры.
4. Текучесть административных кадров.

5. Управление на основании только имеющихся цифр, без должного внимания к отсутствующим или не поддающимся количественному учету показателям.

Необходимо задуматься над этим.

Причины хаоса в Украине:

1. Слабый уровень морали в обществе, отсутствие объединяющей идеи.
2. Отсутствует опыт управления в рыночных условиях.
3. Отсутствуют какие-либо решительные меры со стороны правительства.
4. Низкий уровень жизни населения.
5. Консерватизм людей и нежелание внедрять что-либо новое.

Перечислим преимущества, которые даёт внедрение концепции **TQM** на предприятии совместно с действующей системой качества:

1. Главное - это повышение качества выпускаемой продукции, и вследствие этого, повышение конкурентоспособности предприятия.
2. Больше упорядочение производственной дисциплины, а следовательно - повышение общего уровня безопасности на опасных производствах.
3. Снижение себестоимости продукции вследствие снижения потерь на брак.
4. Увеличение и расширение рынка сбыта собственной продукции.
5. Перспектива выхода предприятия на мировой рынок.
6. Предоставление возможности для непрерывного усовершенствования и производственного роста предприятия.

Литература

1. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин; под ред. О.П. Глудкина.- М.: Радио и связь, 1999 г.- 600 с.
2. Управление качеством: Учебник для вузов/ С.Д. Ильенкова, М.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян и др. Под ред. С.Д. Ильенковой.-М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998.-199 с.