

## СВІТОВИЙ ДОСВІД ЗАГАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

У сучасних умовах для успішної діяльності, завоювання та утримання на ринку конкурентних позицій товаровиробникам необхідно зосереджувати свої зусилля на виготовленні продукції високої якості. На рівень прибутковості підприємства, його місце в соціальному та економічному середовищі, обрану стратегію і тактику діяльності має неабиякий вплив застосування методів управління якістю. Відповідно, велике значення має вибір з усього різноманіття існуючих методів управління якістю саме тих, які б найбільшою мірою відповідали умовам функціонування підприємства та були спрямовані на досягнення поставлених ним цілей.

Основоположниками класичних методів якістю прийнято вважати таких американських та японських вчених, як Е.Демінг, Дж.Джуран, К.Ісіакава, Ф.Кросбі, Г.Тагучі, А.Фейгенбаум. Вагомий внесок у дослідження й розвиток методів управління якістю зробили зарубіжні та вітчизняні вчені: Ю.П. Адлер, Є.М. Векслер, Д.П. Лойко, О.І. Момот, М.І. Шаповал та ін.

Метою дослідження є коротка характеристика існуючих методів управління якістю та окреслення перспектив їх застосування вітчизняними підприємствами.

Досліджуючи економічну літературу, вважаємо слушною пропозицію ряду авторів (А.В. Вакуленко, Д.П. Лойко, М.І. Шаповал) класифікувати методи управління якістю таким чином (рис. 1).

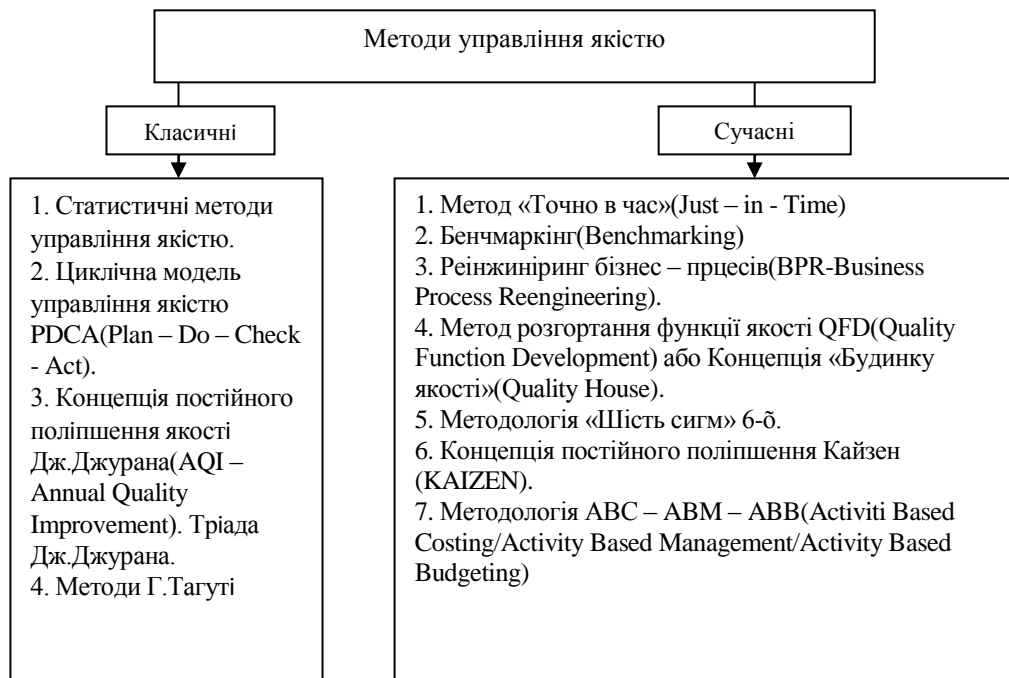


Рис. 1. Методи управління якістю, рекомендовані до використання на підприємствах

Розглянемо основні положення наведених методів, проте така класифікація методів має досить умовний характер, оскільки існує багато спільного у структурі й методиці їх застосування, тому класичні та сучасні методи управління якістю можна вважати основою для методології «Загального управління якістю» (TQM).

Відповідно до концепції «Тріада Джурана» процес управління забезпечується поєднанням трьох дій: планування якості, контроль якості, поліпшення якості.

Японський спеціаліст у галузі статистики Тагучі першим розробив підхід до поліпшення якості продукції на стадіях планування. Так зване невиробниче регулювання якості лягло в основу концепції «Методи технічного проектування якості Тагучі (7 принципів)».

Як зазначає О.І. Момот, концепція «Точно в строк» є системою. Мета даної концепції полягає у швидкій реакції та перебудові виробництва при зміні попиту.

Пошук кращих прикладів управління та організації лягли в основу такого методу, як бенчмаркінг, що в економічній літературі визначається як «вивчення і впровадження методів управління успішно працюючих організацій шляхом порівняння з ними власної організації (після виявлення власних слабких сторін)».

Бенчмаркінг – це багатоплановий метод, який використовують не лише для вивчення досвіду роботи підприємств-лідерів, а й для розробки стратегічних цілей, їх досягнення, визначення місця організації на ринку, і який є незамінним способом постійного покращення якості. Вперше застосовувався в США.

Реінжиніринг бізнес-процесів – це радикальна перебудова основних процесів у відповідь на потреби внутрішніх і зовнішніх споживачів для забезпечення стрімкого підвищення таких характеристик, як безпека, якість, швидкість поставки та споживча цінність.

Основний зміст реінжинірингу полягає в моделюванні й побудові бізнес-процесів з «чистого аркушу», тобто без врахування попереднього досвіду. Заохочується самостійність та відповідальність у прийнятті рішень, що зменшує кількість часу на проведення робіт з контролю, а також аналіз різних варіантів виконання процесів і використання найраціональніших.

Для глибокого вивчення потреб споживачів та розроблення алгоритму поліпшення вже існуючої продукції підприємства доречно застосовувати ще один сучасний метод управління якістю – розгортання функції якості. Вперше даний підхід було використано в Японії, зміст полягає в детальному вивченні технічних параметрів продукції та цілей проекту і обробці вихідної інформації за допомогою матриць, що за своїм виглядом нагадують будиночок, тому їх називають «будиночком якості». Розгортання функції якості – ефективний засіб, що використовують для кращого розуміння потреб споживачів і ранжирування характеристик продукту в порядку їхньої важливості для клієнта.

Концепцію «шість сигм» започаткувала компанія «Motorola» у 1981 році. Даний метод спрямований на забезпечення такого рівня ефективності виробництва, який би гарантував на мільйон проведених операцій лише 3–4 дефекти. Передбачає оцінку діяльності підприємства за підсумком фінансових показників.

Філософія методики Kaizen спрямована на підвищення ефективності виробничих процесів, при залученні всього без винятку персоналу підприємства, шляхом постійного удосконалення невеличкими етапами, що призводять у кінцевому підсумку до грандіозних результатів. Особливістю є постійний пошук поліпшення та вдосконалення виробничих процесів кожним працівником на своєму робочому місці.

Відповідно до методології обробки економічної інформації та управління на основі видів діяльності ABC-ABB-ABM – (ABC – метод розрахунку собівартості об'єкта калькулювання; ABB – метод бюджетування; ABM – метод забезпечення управління діяльністю) більш досконалі процеси підприємницької діяльності дають суттєві та довготривалі переваги на відміну від продукції, кращі характеристики якої можуть використати конкуренти. При застосуванні даної методології вдається гнучко реагувати на попит, і тим самим краще задовольняти потреби потенційного споживача продукції; раціонально знижувати собівартість продукції, відповідно до того, що кожний вид діяльності розглядається як процес, що має свої затрати.

Отже світовий досвід успішних компаній є вагомим аргументом у необхідності запозичення та застосування методів управління якістю на вітчизняних підприємствах, що поліпшить соціально-економічний статус не лише конкретної господарської одиниці, а й держави в цілому.