

УДК 658.56

<https://doi.org/10.33619/2414-2948/41/35>

АСПЕКТЫ ЭВОЛЮЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

©*Аннаев С. Х.*, Тверской государственный технический университет,
г. Тверь, Россия, serdar20111994@mail.ru

©*Бойкова А. В.*, д-р экон. наук, Тверской государственный технический университет,
г. Тверь, Россия, serdar20111994@mail.ru

THE EVOLUTION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

©*Annayev S.*, Tver State Technical University, Tver, Russia, serdar20111994@mail.ru

©*Boykova A.*, Dr. habil., Tver State Technical University,
Tver, Russia, serdar20111994@mail.ru

Аннотация. В настоящее время большинство организаций считают, что основная причина, заставляющая организации добиваться отличного качества, - стремление удовлетворять постоянно растущие запросы потребителей. В статье проведена оценка эволюции развития систем менеджмента качества.

Abstract. Currently, most organizations believe that the main reason for the organization to achieve excellent quality - the desire to meet the ever-growing demands of consumers. The article assesses the evolution of quality management systems.

Ключевые слова: менеджмент, качество, система, эволюция, этап.

Keywords: management, quality, system, evolution, stage.

Комплексное изучение эволюции систем менеджмента качества способствует уяснению основных понятий для дальнейшего применения их на практике при совершенствовании систем менеджмента качества предприятия.

Рассмотрим определения основателей теории управления качеством: Ф. Кроссби определил качество как «соответствие требованиям», Дж. Джуран — как «Соответствие назначению», а Деминг — как «Предсказуемый уровень единообразия при низких издержках. Удовлетворение рынка». Американский профессор Дж. Харрингтон расширяет понятие качества и определяет его как «Удовлетворение или превышение требований потребителя по приемлемой для него цене».

Определение, содержащееся в стандартах ИСО 8402-94: «Качество — это совокупность свойств и признаков продукции или услуги, которые влияют на их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности». Однако потребности у разных клиентов могут не совпадать, поэтому в обновленной версии стандарта ГОСТ ИСО 9000-2015, качество определяется как «способностью удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны. Качество продукции и услуг включает не только выполнение функций в соответствии с назначением и их характеристики, но также воспринимаемую ценность и выгоду для потребителя» (1).

На основании данных выше определений можно сделать вывод о том, что «качество» — это комплексное понятие применимое ко всем видам деятельности компании и отвечающее различным требованиям, как потребителя, так и общества в целом.

На протяжении последних десятилетий появлялись новые подходы к управлению качеством, наполняя категорию «качество» новым смыслом. Однако, помимо эволюции самого понятия «качество», практика управления качеством также изменилась от инспекции качества, т. е. проверки продукции на наличие дефектов, до тотального управления качеством, когда вопросы качества являются стратегически важными для компании.

Существуют различные взгляды к периодизации истории управления качеством. Представления о качестве прошли в своей эволюции четыре этапа. Первый этап носит название инспекция качества (quality inspection); второй этап называется контроль качества (quality control); третий — обеспечение качества (quality assurance) и, наконец, четвертый этап — тотальное управление качеством (Total Quality Management, TQM). Каждый следующий этап идет за предыдущим, включает в себя его идеи и расширяет смысл самого понятия «качество» [1, с. 149].

В России наиболее популярна семиэтапная модель, выделяющая следующие периоды: индивидуальный контроль качества, цеховой контроль качества, приемочный контроль качества, статистический контроль качества, комплексное управление качеством, период стандартизации менеджмента качества и всеобщего менеджмента качества.

Первый этап под названием «индивидуальный контроль качества» был основан на единоличном контроле продукции. Работник, изготавливающий продукцию, сам контролировал результаты работы на каждом этапе и затем вносил корректировки в процесс производства. При таком подходе выпуск некачественной продукции практически невозможен.

Далее идет «цеховой контроль качества», которое обусловлено появлением разделения труда внутри производственного отдела, т. е. каждый цех имел определенные функции и соответствующую ответственность за качество. На данном этапе появились новые принципы контроля и оценивания качества продукции, которые опирались на систему инспектирования Ф. Тейлора. Качество воспринималось как «соответствие требованиям», которые устанавливались самим производителем. Продукция подразделялась на годную или дефектную. Также, в это время закладывались основы стандартизации производства, и появилась новая наука — метрология (деятельность, направленная на обеспечение единства измерений).

Бурное развитие техники и науки дало начало новому этапу в эволюции управления качеством — «приемочный контроль качества». Исполнитель не мог судить о качестве изделия только по внешнему виду, возникла необходимость в новых знаниях и навыках. Поэтому, начали создавать специальные службы технического контроля, со специально обученными контролерами. Благодаря данному этапу была выявлена необходимость в обеспечении качества производственных процессов.

Четвертый этап получил название «статистический контроль качества». Толчком к применению статистических методов для контроля качества послужили работы американских ученых: Дж. Джуран, Г. Д. Эдвардс, У. А. Шухарт и др. Они разработали и применили на практике контрольные карты Шухарта с границами регулирования, которые позволили отслеживать и выявлять ухудшения характеристик производственных процессов.

Обострение конкуренции, а также все большее разделение ответственности работников подтолкнуло к появлению пятого этапа — «комплексное управление качеством», данный термин был предложен А. Фейгенбаумом. Вместо обнаружения дефектов в продукции, ставилась задача их предупреждения. Новая идеология позволяла оценить качество продукции с помощью оценивания организационных условий, в которых производилась продукция. Комплексное управление дополняло статистические инструменты контроля

качества методами метрологии, сбора информации о качестве, мотивации качества, стандартизации и др.

Революцией в области управления качеством стало принятие международной организацией по стандартизации ISO стандартов ИСО 9000 1986-1987 годов, что является началом шестого этапа — «стандартизация управления качеством». Данные стандарты отражали идею обеспечения и поддержания качества продукции путем создания организационной системы, которая направлена на предупреждение появления дефектов продукции и несоответствий при улучшении качества.

Последним этапом в развитии управления качеством является – «всеобщий менеджмент качества». Все принципы качества комплексно применяются внутри организации в каждом отделе. На данном этапе организация ориентирована на потребности потребителей, весь персонал вовлекается в процесс постоянного улучшения качества, которое обеспечивается на всех этапах жизненного цикла [2, с. 63].

Таким образом, начиная с индивидуального контроля качества каждой отдельной единицы готовой продукции, произошла эволюция до всемирных стандартов качества. Эволюция происходила благодаря изменениям производительных сил общества, а также из-за прогрессирования научных идей. На первых четырех этапах в первую очередь контролировалось качество изготовления продукции, затем произошел переход к управлению качеством как процессом. На данный момент большее внимание уделяется именно менеджменту качества и факторам, которые оказывают влияние на потребителей. Можно сделать вывод, что со временем происходит изменение знаний, появляются новые технологии и инновации, благодаря чему изменяются и критерии предоставления качественного товара или услуги. Также можно отметить, что меняются и взгляды потребителей, так как среди столь широкого ассортимента они должны выбрать что-либо одно, полностью соответствующее их запросам, по выгодной цене. Поэтому, на современном этапе упор делается на потребителя, его интересы и запросы.

Источники:

(1). ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1390-ст).

(2). ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1391-ст) (вместе с Разъяснением новой структуры, терминологии и понятий, Другими международными стандартами в области менеджмента качества и на системы менеджмента качества, разработанными ИСО/ТК 176).

Список литературы:

1. Антохина Ю. А. Современные инструменты менеджмента и качества. СПб.: ГУАП, 2017. 238 с.

2. Герасимов Б. И., Сизикин А. Ю., Герасимова Е. Б. Управление качеством: проектирование. М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2013. 176 с.

References:

1. Antokhina, Yu. A. (2017). *Sovremennye instrumenty menedzhmenta i kachestva. St. Petersburg, GUAP, 238.*

2. Gerasimov, B. I., Sizikin, A. Yu., & Gerasimova, E. B. (2013). Upravlenie kachestvom: proektirovanie. Moscow, Forum, NITs INFRA-M, 176.

*Работа поступила
в редакцию 07.02.2019 г.*

*Принята к публикации
21.02.2019 г.*

Ссылка для цитирования:

Аннаев С. Х., Бойкова А. В. Аспекты эволюции системы менеджмента качества // Бюллетень науки и практики. 2019. Т. 5. №4. С. 260-263. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/41/35>.

Cite as (APA):

Annayev, S., & Boykova, A. (2019). The Evolution of the Quality Management System. *Bulletin of Science and Practice*, 5(4), 260-263. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/41/35>. (in Russian).