

Тишина А.О студент,

2 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский государственный университет,

Тольятти (Россия)

ВЫХОД ИЗ КРИЗИСА КАЧЕСТВА.

Аннотация: в данной статье рассказывается о путях выхода из кризиса качества. Так же рассказывается о методах повышения качества и как избежать кризиса. Описывается влияние разных систем менеджмента качества на сегодняшнее качество.

Ключевые слова: управление качеством, кризис, организация систем, бережливое производство, разработки.

A WAY OUT OF THE QUALITY CRISIS.

Annotation: : This article discusses ways out of the quality crisis. It also tells about methods of improving quality and how to avoid a crisis. The influence of different quality management systems on today's quality is described.

Keywords: quality management, crisis, system organization, lean production, development.

Длинный список теорий управления качеством, инструментов и методов управления качеством затрудняет лидерам в области качества выбор того, что является правильным для их организаций. Исследования показали, что нет абсолютно никакой корреляции между количеством используемых инструментов и удовлетворенностью финансовыми результатами. Ответ заключается в том, чтобы применять инструменты управления качеством таким образом, чтобы стратегически связывать их и направлять на достижение результатов.

Существует очень долгая история теорий управления качеством. И сегодня существует так много вариантов теорий, процессов и инструментов управления качеством, что мы находимся в кризисе качества. Из всех существующих качественных процессов и инструментов какие мы должны использовать? К сожалению, слишком многие организации определяют “правильный” качественный процесс или инструмент, основываясь на “последней моде”, а не на том, что им подходит. Они могут идентифицировать эти причуды с помощью

Очень долгая история.

Систематическое изучение качества и организационной теории и «научные» исследования в области управления имели наибольший толчок после Второй мировой войны, хотя она возникла около 1900 года, но тенденции в начале 1800-х годов способствовали этому.

Роберт Оуэн в начале 1800-х годов подчеркивал важность человеческой стихии в производстве. Чарльз Бэббидж последовал к середине 1800-х годов своими исследованиями в области операций и управленческой науки. В начале 1900-х Фредерик Тейлор считал, что ключом к улучшению производительности является большая эффективность, то есть поиск «лучшего» способа выполнения задачи. «Лучший» означает требование наименьшего числа ходатайств со стороны сотрудника и наименьшего количества времени.

Вскоре после Тейлора Фрэнк и Лилиан Гилбрет продолжили исследование и внедрили схему потока процесса. Генри Гантт в 1917 году разработал графические средства для планирования управления, координации и контроля производства. Его диаграмма Ганта в то время считалась революционной. Примерно в то же время Харрингтон Эмерсон разработал свои «Двенадцать принципов эффективности», которые включали призыв к стандартизированным операциям и письменные стандартные практические инструкции. Награды за эффективность и планы стимулирования также являются частью его принципов. Уолтер Шухарт разработал статистический контроль процессов в 1931 году.

Сегодня общее использование этих качественных инструментов является высоким и растущим. Однако исследования показали, что нет абсолютно никакой корреляции между количеством используемых качественных инструментов и удовлетворенностью финансовыми результатами.

Дилемма «Бережливое производство, шести сигм или инновации».

Качество кризиса сегодня усугубляется непрекращающимися аргументами о том, в какие «текущие» процессы качества и инструменты должна вкладываться организация. Это должны быть Lean, Six Sigma, Innovation или все они? Или это должна быть какая-то их комбинация? Многие из этих качественных процессов и инструментов, как представляется, работают независимо друг от друга, и слишком часто они работают в общих целях. Самая большая проблема для организаций заключается в том, чтобы понять, как применять эти инструменты, чтобы увязывать их стратегически с их корпоративными целями и ориентировать их на достижение положительных результатов.

Дилемма Lean против Six Sigma против Innovation вызывает сожаление. Просто посмотрите, сколько качественных инструментов и процессов было введено за последние 100 лет, так почему дебаты только по этим трем?

Такое усиление акцента на Six Sigma на самом деле не является сюрпризом. Исследование, проведенное в 2007 году консалтинговой фирмой QualPro, показало, что 53 из 58 крупных компаний, использующих Six Sigma, с тех пор как они внедрили S&P 500, проследили за этим. Многие винят в отсутствии руководства и стратегии поддержки строгости Six Sigma.

По нашему собственному опыту мы видим, что организации, которые строго приняли Six Sigma, сделали это за счет инноваций. Классическими примерами являются 3M и General Electric. Эти организации были настолько сконцентрированы на Six Sigma, что не смогли сосредоточиться на инновациях. В результате это негативно сказалось на их способности выводить на рынок

новые продукты и услуги, что в конечном итоге негативно сказалось на их прибылях.

Lean фокусируется на улучшении процессов. Начало инноваций-это очень творческий процесс. Бэкэнд инноваций-это процесс анализа, измерения, тестирования, исследования, пилотирования и т. д. Бережливое производство хорошо работает в этом фоновом процессе, поскольку оно может помочь определить, что процесс работает хорошо, не затрагивая творческую и долгосрочную природу инноваций.

Как нам выйти из кризиса качества?

Доктор Эдвардс Деминг сказал, что для того, чтобы организация действительно была успешной, она должна обладать глубокими знаниями. То есть:

Как они думают?

Как они себя чувствуют?

Система, в которой они работают?

Как они измеряют продукт и услугу в рамках системы, в которой они созданы?

Деминг считал, что вы не вините людей за систему, в которой они работают; скорее, обратитесь к руководству, чтобы создать культуру, в которой качество будет процветать. Создание такой культуры означает внесение изменений; изменение того, как мы управляем качеством, и, что более важно, изменение того, как мы управляем нашей работой в наших организациях, чтобы создать успех для нас, наших отделов, наших клиентов и нашей организации в целом.

Где начинаются перемены? С чего все начинается? Ответ заключается в том, что перемены начинаются с видения и планирования. Это требует лидерства, чтобы установить чувство неотложности, создать руководящую коалицию, разработать видение и стратегию и донести это видение изменений до других, кто уполномочен действовать для его достижения.

Благодаря стратегическому планированию качества руководители в области качества смогут провести сравнительный анализ и разработать видение и стратегию, подходящие для организации; ту, которая учитывает прошлый опыт организации и нынешнюю ситуацию. А также согласуется со стратегическими целями и императивами организации. В рамках процесса стратегического планирования качества лидеры качества должны будут рассмотреть, как добиться краткосрочных побед, закрепить достижения и произвести позитивные изменения таким образом, чтобы помочь институционализировать новые подходы к качеству в будущем.

Список используемой литературы:

1. У. Э. Деминг, «Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами». 2009.
2. English for Quality Management and Standardization / Английский язык для специалистов в области управления качеством и стандартизации / Б.И. Герасимов и др. - М.: Форум, 2015. - 160 с.
3. Ефимов, В. В. Статистические методы в управлении качеством продукции / В.В. Ефимов, Т.В. Барт. - М.: КноРус, 2017. - 240 с.
4. Новицкий, Н. И. Управление качеством продукции: учебное пособие / Н. И. Новицкий – М.: Новое знание, 2002. –367 с.