

КОМПЛЕКСНА СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ А. ФЕЙГЕНБАУМА

Кульніч В. В.

Науковий консультант: старший викладач Галич І. В.

Харківський національний технічний університет сільського господарства імені Петра Василенка

м. Харків, Україна

Арманд Фейгенбаум – всесвітньо відомий американський спеціаліст, автор складної системи комплексного управління якістю, академік МАК і один з її засновників, почесний член і колишній президент Американського товариства з якості (ASQ). У 1960-х роках Фейгенбаумом була сформульована концепція комплексного (загального) управління якістю (TQM), яка стала в 1970-ті роки новою філософією у сфері управління підприємством.

Система менеджменту якості заснована на побутові мережі процесів і призначена для того, щоб знизити, або виключити, появи порушень і небажаних явищ у діяльності підприємства. Прозорість структури, однозначність управління за результатами аналізу вимірів надають можливість оцінки ефективності діяльності кожному процесу і надають обґрунтовані передумови до оцінки ефективної роботи всього підприємства в цілому і виявленні його потенціалу.

Для того, щоб комплексне управління якістю було ефективним, його варто проектувати і здійснювати на ранніх стадіях створення продукції. Вимоги до виконання робіт при комплексному управлінні доцільно встановлювати у стандартах до кожної окремої фірми. Якість має бути планованою характеристикою. На підприємстві має бути суворий облік витрат на якість. За твердженням Фейгенбаума, комплексне управління якістю – це стиль керівництва, який породжує нову культуру управління підприємством.

Фейгенбаум сформулював чотири «смертельні принципи» в підходах до якості, які необхідно враховувати керівникам, щоб зусилля при реалізації програм з якості не виявились марними.

Перший «принцип» полягає в заохоченні програм, які базуються на «проголошенні гасел» і на поверхневих змінах.

Другий «принцип» полягає в тому, що вибираються програми, які насамперед зорієнтовані на робітників («сині комірці») і не враховують важливої ролі інженерних служб («білі комірці»).

Третій «принцип» – небажання визнати, що постійного рівня якості не існує (тобто він повинен безперервно підвищуватися).

Четвертий «принцип», найбільш фатальний, – помилкова думка стосовно автоматизації, яка сама по собі не є останнім словом у підвищенні якості.

Якість починається з організації виробництва: необхідно, щоб весь персонал компанії виробив «звичку» удосконалювати якість і відразу робити правильно. Відповідальність за якість покладається не на контролерів, а на самих виробників: верстатника, бригадира, складальників чи постачальника залежно від ситуації.

На жаль, багато бізнесменів, коли чують про комплексне управління якістю, думають, що цей термін відноситься до кружків якості або до концепції «нульових дефектів». Концепція «нульових дефектів» це популярне гасло «Якість – це справа кожного», здавалося б, співзвучне ідеям «комплексного управління якістю». Що стосується кружків якості, то це спеціально організовані групи робітництва і майстрів, які періодично збираються, щоб обговорити шляхи підвищення якості і інші проблеми, пов'язані з умовами їх праці.

Залучення робітництва в кружки якості, так само як і упровадження програм «нульових дефектів», є кроком на шляху до комплексного управління якістю.

А. Фейгенбаум констатував, що «обов'язок перевіряти якість покладається на самих виробників виробу». Слід лише дещо змінити формулювання, щоб з цього положення одержати базовий принцип японського підходу: відповідальність за якість лежить на виробниках продукції. «Відповідальність» корінним чином міняє якість продукції, перетворюючи контроль якості в основну виробничу мету, досягнення якої вимагає активної політики, стратегії і методів.

Практика показує, що використання гнучких систем дозволяє значно підвищити рівень оплати праці при одночасному збільшенні продуктивності праці і прибутковості виробництва. Це новий підхід до формування системи оплати праці. Він включає також елементи морального стимулювання працівників, зокрема, за раціоналізаторську діяльність, нові положення про розділення відповідальності, стабільності складу працівників фірми і зміни кадрів і ін. Ці нові тенденції наближають американський стиль управління до японського.

Список літератури

1. Фейгенбаум, А. Контроль качества продукции. М.: Экономика, 1986, 471 с.
2. Конарева Л.А. Арманд Фейгенбаум - создатель TQM. Методы менеджмента качества, 2010, С 30-33.
3. Нанка О.В., Антощенко Р.В., Кісь В.М., Листопад І.О., Моїсеєва Н.І., Галич І. В., Никифоров, А.О. Загальне управління якістю: підручник. Харків: ХНТУСГ, 2019. 205 с.