

УДК:005.6

*Глашкина В.С., студент,*

*3 курс, Институт финансов, экономики и управления,*

*Тольяттинский Государственный Университет,*

*Тольятти (Россия)*

*Цыплов Е.А., студент магистратуры,*

*1 курс, Институт машиностроения,*

*Тольяттинский Государственный Университет,*

*Тольятти (Россия)*

## **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ.**

**Аннотация:** В данной статье рассмотрена система управления качеством, а также рассмотрены условия и шаги, которые компания должна выполнить при внедрении данной системы.

**Ключевые слова:** Управление качеством, система, внедрение, ресурсы, условия.

*Glashkina V.S., student,*

*3rd year, Institute of Finance, Economics and Management,*

*Togliatti State University,*

*Togliatti (Russia)*

*Tsyplov E.A., graduate student,*

*1 course, Institute of Mechanical Engineering,*

*Togliatti State University,*

## QUALITY MANAGEMENT.

**Abstract:** This article discusses the quality management system, as well as the conditions and steps that the company must perform when implementing this system.

**Keywords:** Quality management, system, implementation, resources, conditions.

Управление качеством возникло благодаря различным процессам и методам, которые направлены на улучшение каких-либо продуктов или товаров. Общее управление качеством никак не направлено на улучшение работы людей, оно прямо относится к улучшению различных товаров, услуг или продуктов, которые закрывают какую-либо потребность клиентов.

Управление качеством давным-давно пустило свои корни в движение за качество, что сыграло большую роль для Японии. Благодаря этому Япония приобрела хороший стержень в мировой экономике. Первоначально, исходя из японской философии, весь фокус улучшения шёл на продукт или товар с его характеристиками. А уже позже, обратив внимание на другие детали, фокус был также направлен и на удовлетворение потребностей клиентов. [1]

Движение начало развиваться. Так перед Второй мировой войной движение развивалось не только в Японии, но уже и в Соединенных Штатах Америки. Именно улучшение и управление качеством, помогло американцам, на протяжении войны, улучшать и совершенствовать идеи, которые были связаны с производством. После войны японцы не остановились на достигнутом и продолжили развивать и преследовать концепцию улучшения качества. Но, не смотря на все это, именно американец У. Эдвардс

Деминг, помог японцам устремить весь их фокус на приверженность к качеству продуктов и товаров.

Философия управления качеством пытается донести, что нужно правильно выполнять работу и производство с первого раза. Не нужно тестировать и проверять качество продуктов, товаров или услуг после, как уже работа была завершена. Да, такая система может напугать и ввести в ступор, ведь для осуществления такого не простого процесса требуется многое. Это и организационная культура и климат, который может быть не свойствен. [2]

Все изменения, которые могут произойти при введении данной системы в компании, будут нуждаться в ресурсах, как время, силы и терпение, которые иногда и так не хватает компаниям. Но если компания подождёт и не будет торопиться, то результат может быть замечен уже через несколько лет. Но, к сожалению, в этом никто гарантии не даёт, даже через пару лет, результат может и не появиться, и придётся ждать ещё, ведь улучшение качества индивидуально для каждой компании.

Многие специалисты в данной области утверждают, что полная реализация внедрения системы QM требует до 10 лет.

Перед внедрением или в процессе перехода на QM компания обязательна, должна выполнить несколько условий и шагов:

- Обеспечить среду QM.

Для начала, что такое среда? Среда управления качеством - это условия, в которых культура, нацеленная на менеджмент, полностью исчезает, чтобы на её место пришла другая культура, культура участия. Так все работники организации должны активно участвовать в изменениях, а также в подготовке необходимой среды для работы. Ну а менеджеры должны вовлекать и активизировать своих сотрудников для эффективной и успешной

командной работы, ведь команда принесёт больше ценных идей, чем один отдельный работник.

- Изменить системы вознаграждений.

Традиционная система вознаграждения уже давно устарела. На её место должна придти система вознаграждения за качество и производительность, а не за количество рабочих лет. Так компания должна поощрять командную работу и инновации. Каждый работник получает свой доход в зависимости от результативности работы команды. Именно это помогает сплотить всех работников и убрать конкуренцию между ними.

- Подготовить рабочих к TQM.

Для начала руководство должно отобрать и оставить сотрудников, которые хотят развиваться и самосовершенствоваться, а также желают улучшение своей компании. Каждый рабочий на постоянной основе должен получать новые навыки и инструменты, которые потом он в обязательном порядке будет оттачивать на практике для повышения качества работы компании. Но перед получением этих навыков, работник должен знать и понимать суть управления качеством. Для этого компании необходимо провести ряд тренингов для своих сотрудников. [3]

- Определить старт.

Компании необходимо определить, с чего ей начать. Для начала можно использовать общеизвестный закон Парето. Определив самые низкоэффективные процессы, выявив все проблемы, которые вошли в двадцати процентную категорию, которые мешали улучшению качества, компания обязана проанализировать и изучить их. Только после работы над этими проблемами компания может продолжать развиваться и улучшать качество.

- Делиться информацией со всеми работниками.

Если подразумевается командная работа, то руководство должно оповещать обо всех изменениях и нововведениях своих сотрудников. Даже если возникают проблемы или трудности, то каждый работник должен быть информирован.

- Включить качество, как степень удовлетворения.

Важно не забывать, что улучшение качества товаров, услуг или продуктов направлено также и на удовлетворение потребностей. Поэтому при внедрении данной системы, на самых первых этапах, компания обязательно должна включить в планирование цель – удовлетворения потребностей своих клиентов.

- Предотвращать ошибки.

Чтобы продукция была высококачественной, нужно сразу избавиться от бракованной и дефектной продукции. Для этого в компанию нанимают специальных рабочих, которые занимаются устранением данной продукции на протяжении всего процесса улучшения качества товаров или услуг. Это позволяет исключить трату многих ресурсов.

- Ставить цели.

Даже если компания уже добилась улучшения качества процессов и продуктов, все равно важно ставить одну из самых главных целей – дальше улучшать качество продуктов, услуг и товаров. Это бесконечный процесс, который не стоит останавливать. [4]

Система управления качеством стала очень важной и значимой системой во всем мире. Данный подход будет всегда актуален, ведь нам важно, чтобы продукция всегда была качественной. А если компании или организации вручили награды, сертификаты или премии за качество продукции, то это большая честь для компании, ведь это большой шаг для дальнейшего развития и улучшения всей фирмы.

### **Список используемой литературы:**

1. Шевчук, Д.А. Управление качеством: Учебник [Текст] / Д. А. Шевчук. – М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. – 102с.
2. Мазур И. И. Управление качеством [Текст] / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. – Москва: Высшая школа, 2003. – 98с.
3. Окрепилов В. В. Управление качеством и конкурентоспособность: учебное пособие / В. В. Окрепилов. Санкт-Петербург: Изд-во С.-Петербург. гос. ун-та экономики и финансов, 1997. 260 с.
4. Бастрыкин Д. В. Управление качеством на промышленном предприятии / Д. В. Бастрыкин, А. И. Евсейчев, Е. В. Нижегородов [и др.]; под ред. Б. И. Герасимова. Москва: Машиностроение-1, 2006. 204 с.