Содержание

Введение 2

История развития концепций управление качеством в СССР 3

Заключение 10

Список литературы 11

# Введение

Как известно, в середине 60-х годов ЦК КПСС и Совет Министров СССР приняли решение о развитии стандартизации. Это вызвало повышенный интерес научно-технической интеллигенции к деятельности Госстандарта СССР и созданного им в июне 1965 г. ВНИИС. В результате к начавшейся тогда работе по созданию и введению в действие новой государственной системы стандартизации удалось привлечь многих высококвалифицированных специалистов из различных отраслей народного хозяйства. Среди них были такие авторитетные ученые, как Я.Б. Шор, Б.В. Гнеденко, Л.Я. Шухгальтер, М.И. Круглов, В.И. Сиськов и многие другие.

И вокруг ВНИИС, и в его коллективе удалось создать среду, которая способствовала творческому поиску возможностей использовать формирующуюся систему государственной стандартизации для решения всего комплекса проблем гармоничного развития народного хозяйства. При этом особое внимание уделялось выявлению и реализации резервов повышения производительности общественного труда, экономии материальных ресурсов и улучшения качества выпускаемой продукции. А это, естественно, способствовало осознанию особой роли проблемы качества в развитии народного хозяйства.

Первые шаги в этом направлении были предприняты для обеспечения надежности создаваемой техники, так как только этим путем можно было увеличить ее ресурс и повысить эффективность. Поэтому при формировании коллектива ВНИИС большое внимание уделялось привлечению ученых и инженеров-практиков, занимающихся вопросами надежности. Однако довольно быстро и закономерно их деятельность переросла в работу по научно-методическому обеспечению решения в стране проблемы качества.

# История развития концепций управление качеством в СССР

Фредериком У. Тейлором, соратником Г. Форда, была разработана концепция научного менеджмента, включившая системный подход, кадровый менеджмент, идею разделения ответственности между работниками и управленцами в обеспечении качественной и эффективной работы организации, идею научного нормирования труда. Он разработал основные идеи иерархической структуры управления организацией.

В дальнейшем на длительный период времени пути развития общего управления предприятием и управления качеством разошлись. С ростом промышленных предприятий и увеличением объемов производства происходило обособление технического контроля от производственных операций и выделение в самостоятельный вид деятельности. Примечательно, что в 1950–1980 – годы даже самые масштабные внутрифирменные системы назывались системами контроля качества. Однако именно в этот период начинается активное сближение методов обеспечения качества с представлениями общего управления предприятием.

Известно, что в бывшем СССР системному управлению качества уделялось большое внимание. В отечественной практике эта тенденция получила наиболее устойчивое и последовательное воплощение с момента зарождения и распространения Саратовской системы организации бездефектного изготовления продукции (БИП) и сдачи ее с первого предъявления, т.е. с середины 50-х годов. Затем системно – комплексный подход развивался и находил свое выражение в системах «НОРМ» (научная организация работ по увеличению моторесурса), КАНАРСПИ» (качество, надежность, ресурс с первых изделий), СБТ (система бездефектного труда) и их разновидностях. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП) была разработана в результате совместного научно – производственного эксперимента, проводимого Госстандартом и передовыми промышленными предприятиями Львовской области. Управление качеством в КС УКП предусматривалось осуществлять в единстве с решением всех задач управления производственно-хозяйственной деятельностью предприятия.

Этот опыт был одобрен и рекомендован к широкому распространению постановлением ЦК КПСС. За разработку и внедрение ее авторам была присуждена Государственная премия.

Структура КС УКП предусматривала многоуровневую организацию управления: на уровне предприятия, цеха, участка, бригады, отдельного рабочего места. Распределение специальных функций управления качеством между подразделениями осуществлялось руководителем предприятия. Организационно – технической основой управления качеством продукции стали стандарты предприятия, в которых регламентировалось проведение всех организационных, технических и экономических мероприятий, направленных на повышение качества продукции. В КС УКП принцип управления качеством продукции использовался на всех стадиях жизненного цикла: при исследовании и проектировании, изготовлении, обращении и реализации, эксплуатации и потреблении. Следует добавить, что советским ученым принадлежит приоритет в создании новой, быстроразвивающейся области научных званий – квалиметрии. Это показывает, что разработка методических основ управления качеством шла в СССР параллельно передовому международному опыту

В управлении качеством потребность принималась в качестве исходного момента, начала начал. Но была ориентирована на создание продукции оптимальной с народнохозяйственной точки зрения уровня. Основным видом оценки качества определенного образца однородного вида продукции являлась оценка его технического уровня в сравнении с современными научно – техническими достижениями.

На большей части предприятий, внедривших КС УКП, были введены должности заместителей директора по качеству. Однако, его ответственность и полномочия, практически, не выходили за пределы должности начальника ОТК, хотя декларировалось, что комплексная система управления качеством распространяется на весь жизненный цикл продукции.

Недостатки этой системы управления качеством были обусловлены тем, что поставщики сырья и материалов, как и раньше, назначались Госпланом – потребитель не имел выбора и был не в состоянии в должной мере повлиять на качество поступающей продукции. Удовлетворенность клиента не изучалась. Качественной продукцией считалась не та, которая удовлетворяет требованиям покупателя, а которая соответствует требованиям стандарта, ТУ или иных нормативных документов. Но истиной бедой оставалось то, что «его величество «вал»» по-прежнему оставался главным показателем производственной деятельности предприятия.

И хотя, на многих наших предприятиях эта система действовала достаточно успешно, но в новых, рыночных условиях, когда на первый план выходят интересы потребителя, им необходимо искать новые пути повышения качества и конкурентоспособности продукции, а, значит, систему качества необходимо совершенствовать и доводить до современного уровня с учетом требований международных стандартов.

На западе путь к осознанию качества как стратегического фактора имел свои региональные и национальные особенности. Если для США акцент на совершенствование качества был в основном поставлен в связи с военной стратегией, то для таких стран как Англия и ФРГ, это акцент был связан с выработкой стратегической линии в конкурентной борьбе за выживание.

Можно вспомнить, с чего в 60-е годы начинался «японский вызов»: Японцы открылись западному миру и стали, отчасти беспрепятственно, копировать западные промышленные товары, которые своим отличным качеством завоевали хорошее имя на рынке. Понятие «японский вызов» сменилось понятием «японская угроза». За сравнительно короткое время Япония вошла в узкий круг экономических гигантов.

Серия стандартов ИСО 9000 включает в себя три стандарта, описывающих три модели системы качества, и двадцать два стандарта, содержащие методические рекомендации и руководящие указания к выбору и построению системы.

Выбор модели системы качества зависит от специфики предприятия. Модель построения системы качества по стандарту ИСО 9001 предназначена для предприятий, охватывающих своей деятельностью весь жизненный цикл продукции, т.е. все стадии разработки, производства и эксплуатации. Рыночные предложения таких предприятий составляют товары и услуги, разработанные ими же самими.

Стандарты ИСО – это документы общего характера, образующие добровольную, основанную на международном консенсусе, систему. Принципы, установленные этой системой и согласованные между профессионалами в области качества, производителями и пользователями, применимы в деятельности любого предприятия как государственного так и частного сектора.

Качество, в свете этих норм, ориентировано на то, чтобы принести пользу своим клиентам, и означает исполнение их требований. Центр действия стандартов ИСО ориентирован на процесс производства и исполнения в целом, а не только на его результат. Каждый из стандартов содержит четыре раздела:

1. Область применения.

2. Нормативные ссылки.

3. Определения.

4. Требования к системе качества

Последний раздел является наиболее значительным и объемным. В нем содержится 20 пунктов с требованиями к системе качества (4.1–4.20). В этих 20 элементах качества регламентирована деятельность предприятия в течение всего жизненного цикла продукции: от заключения контракта, до хранения, поставки товарной продукции и ее технического обслуживания.

Эти системы качества представляют собой организационную структуру, включающую процедуры, процессы и ресурсы, необходимые для административного управления качеством, и обеспечивающие достижение поставленных целей в соответствии с требованиями международных стандартов.

Особенность внедрения стандартов ИСО состоит в том, что субъектами нововведения в данном случае должны стать все без исключения сотрудники предприятия от его руководителя до рядового рабочего. При этом нельзя не учитывать складывающиеся десятилетиями стереотипы работников, в соответствии с которыми качество всегда было вторичным по отношению к количеству. Наиболее точно суть этой психологии определил известный русский философ А.И. Ильин. В статье «Спасение в качестве» в 1928 г. он писал: «Где-то в глубине души русского человека живет смутная, но твердая уверенность, что качество ему «не нужно», что это – «заморская выдумка»; что при «нашем» обилии и при «нашей» даровитости мы без учения без старания, без умения и без навыка «по-своему справимся» и «даже еще лучше выйдет».

Поэтому возможны проблемы социально-психологического характера: от энергичной поддержки нововведений до упорного сопротивления переменам. Известно, что люди, как правило, реагируют не на то, что происходит объективно, а на то как они это себе представляют, поэтому любое новое дело им может показаться гораздо более сложным и угрожающим привычному положению, чем оно есть на самом деле.

Руководству необходимо предвидеть и контролировать источники сопротивления; проводить обучение, всестороннюю разъяснительную работу, использовать индивидуальные и групповые беседы, выступления в местной печати, по радио.

В отличие от КС УКП в этих стандартах содержатся такие базовые элементы как ответственность руководства, маркетинг, аудит качества, анализ и оценка эффективности функционирования системы качества. И хотя целый ряд методических принципов КС УКП совпадает с принципами системы качества ИСО, это означает отнюдь не простое приспосабливание к изменяющимся условиям (хотя такой путь и может показаться предприятию наиболее простым), а полную переструктуризацию системы или точнее, перевод ее в новое качество. Необходимо оставить в прошлом такие порождения директивной экономики как формализм, равнодушие к потребителю, имитацию бурной деятельности, низкую культуру менеджмента (репрессивное, милитаристское управление), экономическую незаинтересованность производителя в обеспечении качества.

Международные стандарты ориентируют производителя на оценку и выбор поставщиков на основе качества поставляемых материалов. Цена без качества не имеет никакого смысла. Ибо количественные пути исхожены, выстраданы и разоблачены и на наших глазах изживаются до конца. Металлургическое предприятие должно поставлять машиностроительным заводам качественный металл, т.е. соответствующий их требованиям, т. к. эти заводы являются источником поступления финансовых ресурсов. А источник денег важнее самих денег. Цепь поставщик – потребитель будет крепкой и надежной только тогда, когда будут признаны и соблюдаться их взаимные интересы.

На Украине уже есть предприятия, где персонал привержен качеству. Работники, прошедшие соответствующую подготовку и поверившие в идею качества, стараются провести ее в жизнь, несмотря даже на трудности, обусловленные кризисом. Инициирует же и возглавляет эту работу, как правило, первый руководитель. Но нередко складывается и другая ситуация. Предприятие находит недобросовестную сертифицирующую организацию, договаривается, платит большие деньги и получает сертификат. Возникает вопрос: за что платили? За бумагу? Такое предприятие в условиях ожесточающейся конкуренции не имеет будущего, уплаченные за сертификат деньги не принесут никакой отдачи.

Качество формируется на рабочих местах, а не в тех подразделениях, деятельность которых связана непосредственно с качеством: ОТК, бюро стандартизации и службе главного метролога. Для того, чтобы идея качества воплотилась в практические дела на предприятии, необходимо не только понимание ее сути и значимости, но и умение руководителей обеспечить согласованную деятельность в нужном направлении всех участников производственного процесса: рабочих, специалистов, руководителей. Необходимо особо подчеркнуть, что ни одна система не обладает внутренним автоматизмом, а является лишь средством управления, осуществляемого руководителями разных уровней, но прежде всего – высшим руководством.

# Заключение

Известно, что в бывшем СССР системному управлению качества уделялось большое внимание. В отечественной практике эта тенденция получила наиболее устойчивое и последовательное воплощение с момента зарождения и распространения Саратовской системы организации бездефектного изготовления продукции (БИП) и сдачи ее с первого предъявления, т.е. с середины 50-х годов. Затем системно – комплексный подход развивался и находил свое выражение в системах «НОРМ» (научная организация работ по увеличению моторесурса), КАНАРСПИ» (качество, надежность, ресурс с первых изделий), СБТ (система бездефектного труда) и их разновидностях. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП) была разработана в результате совместного научно – производственного эксперимента, проводимого Гостандартом и передовыми промышленными предприятиями Львовской области. Управление качеством в КС УКП предусматривалось осуществлять в единстве с решением всех задач управления производственно-хозяйственной деятельностью предприятия.

Особенность внедрения стандартов ИСО состоит в том, что субъектами нововведения в данном случае должны стать все без исключения сотрудники предприятия от его руководителя до рядового рабочего. При этом нельзя не учитывать складывающиеся десятилетиями стереотипы работников, в соответствии с которыми качество всегда было вторичным по отношению к количеству.

# Список литературы

1. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством: учебное пособие. – М.: Высшая школа, 2008. – С. 75–77.
2. Окрепилов В.В. Управление качеством / Учебник для вузов / 3‑е издание, доп. и перераб. – М.: Экономика, 2006. – 1012 с.
3. Свиткин М.З., Мацута В.Д., Рахлин К.М., Менеджмент качества и обеспечение качества продукции на основе международных стандартов ИСО. СПб, 2006. – 401 с.