

ЖИЛИНА Н. В., КНЯЖЕВА О. В.
ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПОНЯТИЯ КАЧЕСТВА
И ОСНОВНОЙ ИДЕИ КОНЦЕПЦИИ TQM

Аннотация. Данная статья посвящена рассмотрению качества как одного из фундаментальных понятий экономики производства. В этой связи освещается наиболее популярная концепция в области менеджмента – TQM (Total Quality Management), концепция всеобщего управления качеством.

Ключевые слова: качество, всеобщее управление качеством, контроль, повышение качества.

ZHILINA N.V., KNYAZHEVA O. V.
THEORETICAL BACKGROUND OF THE QUALITY CONCEPT
AND THE GENERAL IDEA OF TQM CONCEPT

Abstract. The article deals with quality as one of the fundamental concepts of the economics of production. In this connection the authors consider TQM (Total Quality Management), being the basic concept in the field of management.

Keywords: quality, TQM, control, quality improvement.

В современных условиях рынка очень остро стоит вопрос качества продукции и услуг предлагаемых потребителю. Следовательно, за последнее время в значительной степени возросло внимание к проблеме качества в целом. И хотя качество услуг и товаров всегда занимало внимание общественности, лишь в середине XX века менеджмент качества занял ведущую позицию среди рассматриваемых проблем рынка. В настоящее время он является главенствующим объектом научных исследований, так как качество, наравне с ценой товара, признано решающим фактором, который влияет на выбор потребителем товара или услуги.

Современные методы менеджмента качества опираются на методологию концепции TQM (Total Quality Management) – принципа всеобщего управления качеством. Концепция TQM является стратегическим подходом к менеджменту, который ставит своей целью производство товаров (услуги) наилучшего качества среди аналогичных товаров на рынке. Такой товар будет отвечать всем потребностям потребителей. Таким образом, TQM – это не просто подход к менеджменту, а особая философия ведения бизнеса, нацеливающая всех работников на улучшение качества изготавливаемой ими продукции, а также постоянное улучшение качества самой работы и ориентация на потребителя.

Научно доказано, что компании и организации, применяющие концепцию TQM, выходят на лидирующие позиции на рынке. Но существует и иное мнение. Некоторые исследователи ставят под сомнение данную концепцию, аргументируя это тем, что принцип TQM не нов, а является лишь результатом успешной реализации уже существующих концепций в менеджменте.

Так что же такое качество в общем? Какой товар мы называем качественным?

Термин «качество» не носит узкопрофильный характер. Он очень многозначен и находит свое применение, возможно, гораздо чаще, чем любой другой используемый в экономической науке термин. Часто мы принимаем слова «надежность», «прочность», «долговечность» как синонимы термина «качество», хотя они являются обязательными его составляющими. В связи с всевозрастающим интересом к вопросу качества в 1986 году Международной Организацией по стандартизации была создана терминология качества в условиях глобальной экономики. Таким образом, последним стандартизированным определением качества является следующее: «Качество – это способность совокупности собственных характеристик продукции, системы или процесса удовлетворить требования потребителей и других заинтересованных сторон» [1].

С определением понятия «качества» связана проблема, которая была отмечена американским физиком В. Шухартом, работавшим в компании «Bell Telephone Laboratories» в 1920-х гг. Данная проблема заключается в том, качество имеет два аспекта: объективный и субъективный. Объективный аспект предполагает те качественные характеристики товара, которыми он должен обладать в любом случае. Субъективный же аспект заключается в тех характеристиках товара, которые должны быть связаны с требованиями покупателей. С объективным аспектом все обстоит несколько проще, так как объективные характеристики продукта должны сохранять стабильность и способность к их измерению, то есть объективное качество возможно и необходимо подвергнуть стандартизации. Немного сложнее дело обстоит с оценкой субъективного качества продукции, так как гораздо сложнее стандартизировать и измерить постоянно меняющиеся требования потребителей. Хотя именно от субъективного аспекта, по мнению Шухарта, и зависит успех организации.

Не ограничиваясь лишь одним определением такого многогранного понятия как «качество», рассмотрим некоторые другие определения и теории, данные исследователями, которые являются ведущими специалистами в данной области.

Самым известным исследователем, «гуру менеджмента качества», является Эдвардс Деминг. В своей самой известной работе, которая носит название «Выход из

кризиса», Деминг не дает четкого определения качеству. Но он выдвигает и аргументирует основные положения качества, которые обязательно должны быть связаны с удовлетворением потребностей потребителя. Ими являются:

- качество должно быть определено, исходя из нужд потребителя, при этом важно не только им соответствовать, но и уметь их предсказывать;

- качество многомерно, ему фактически невозможно дать определение, основываясь на каком-то одном свойстве или предпочтении только лишь одного потребителя [2].

Не менее известным специалистом в области исследования качества является Дж. Джуран, который в своем подходе сделал попытку объединить два аспекта качества, ранее выявленные В. Шухартом. Он заключил, что:

- качество состоит из тех свойств товара, которые соответствуют требованиям потребителей, следовательно, они обеспечивают удовлетворенность данным товаром;

- качество заключается в свободе от дефектов [3].

Еще одним общепризнанным специалистом в области качества является Ф. Кросби. Он придерживался мнения, что качество определяется с точки зрения его объективного аспекта. «Качество – это соответствие требованиям» [4]. Под данными требованиями он понимал те критерии, которые установлены в спецификации. Но при использовании данного определения возникает вопрос: все ли товары и услуги обладают одинаковым качеством, если они удовлетворяют общим критериям?

Рассмотрим концепцию другого всемирно известного автора и специалиста в исследуемой нами области, А. Фейгенбаума. Его работа носит название концепции контроля комплексного качества и имеет ряд аспектов:

- качество – это общая совокупность потребительских, технических, технологических и эксплуатационных характеристик изделия или услуги, посредством которых изделие или услуга будет отвечать требованиям потребителя при их эксплуатации;

- качество динамично, потому что изменяются и требования, и ожидания потребителей.

Следующим выдающимся специалистом, который проводил свои исследования в области качества, является японский ученый К. Исикава. Он подходит к исследованию понятия «качество» с точки зрения его субъективного аспекта. Давая определение качеству, Исикава подробнее рассматривает такие аспекты, как:

– качество должно носить всеобъемлющий характер. Нельзя просто сказать о продукте, что он обладает «высоким качеством», необходимо конкретизировать и обратить внимание на качество каждого критерия деятельности предприятия.

– в связи с тем, что требования потребителей постоянно изменяются, определение понятия «качество» также постоянно меняется.

Следует подвести итог и постараться обобщить все изученные и перечисленные характеристики качества, а также выделить те, которые носят наиболее значимый характер для понимания современных взглядов на управление качеством:

– Качество определяется, исходя из желаний и требований потребителей. Данный аспект несколько усложняет измерение и стандартизацию качества, так как носит субъективный характер, но при этом является основой концепции управления комплексным качеством, а также является ядром «новой парадигмы качества».

– Качество многомерно. Из этого аспекта следует, что не существует качества абсолютного, у одного и того же товара имеется несколько степеней качества.

– Качество – комплексное понятие. Данный аспект показывает, как важно качество на всех этапах жизненного цикла товара и насколько необходимо внимание всех сотрудников к качеству выпускаемой продукции.

– Качество динамично. Это свойство является определяющим, она заключается в том, что качество практически невозможно стандартизировать, навязать какие-то рамки и что оно разное для каждого потребителя, для каждого продукта и для всего времени.

– Качество обладает индивидуальностью. Все потребители уникальны в своем выборе товара, они обращают внимание на различные его характеристики и приоритеты.

«Комплексный» характер качества, который заключается в непрерывной концентрации усилий всех сотрудников организации для улучшения качества, является определяющим, основным для понимания самой сути концепции TQM .

Эволюция взглядов на проблему качества происходит от понимания качества как узкого набора технических характеристик до современного осознания качества как целой комплексной теории, которая отражает потребности и требования потребителя и связана с развитием концепции управления комплексным качеством TQM в отдельное направление научных исследований.

В результате множества проведенных исследований, которые были посвящены вопросам концепции TQM, стало возможным выявить некоторые подходы к трактовке такого понятия, как «всеобщее управление качеством» и условно разделить все определения TQM на три группы. Первая группа ориентирована на «мягкие» аспекты

качества, например, на культуру превосходства, командную работу, заинтересованность персонала в качестве выпускаемой продукции. Типичным определением TQM с данной точки зрения является следующее: «Интегрированная концепция менеджмента для непрерывного улучшения качества продуктов и услуг через участие всех уровней и функций». Во второй группе определений внимание уделено в большей части «жестким» аспектам в управлении качеством, таким, как стандартизация, контроль, использование статистических методов для проверки качества товаров или услуг. Типичное определение в этом случае звучит следующим образом: «TQM – набор методик и процедур, используемых для снижения вариаций как внутри производственного процесса, так и в процессе оказания услуги с целью улучшения эффективности, качества и надежности». И, наконец, в третьей группе определений сочетаются аспекты и «мягкие», и «жесткие», и определение, типичное для данной группы, может выглядеть так: «TQM является объединяющим звеном между двумя исторически разделенными подходами в менеджменте: научным менеджментом и менеджментом человеческих отношений».

Несмотря на то, что не существует единое, общепринятое определение концепции TQM, можно сделать вывод о том, что на современном этапе данная концепция прочно вошла в жизнь и оформилась, как независимая дисциплина. Ей присущ уже устоявшийся набор фундаментальных принципов, например, вынесение решений, базирующихся на фактах, ответственность высшего руководства, неременная ориентация на улучшение качества продукции и услуг, заинтересованность всех сотрудников в их работе, а также концентрация на мнении потребителей.

Таким образом, можно сказать, что концепция TQM объединила в себе важнейшие аспекты: главные управленческие методы, основные подходы к организации улучшения качества, а также необходимые технические инструменты, применяемые в общей дисциплине, сфокусированной на постоянном и непрерывном улучшении качества работы и продукции, выпускаемой организацией.

Но следует отметить, что в настоящее время развитию концепции TQM характерно падение интереса к вопросу качества. Это объясняется тем, что концепция в ходе своего постоянного развития вышла на новый уровень, когда энтузиазм и заинтересованность в наивысшем качестве стали угасать. Но с положительной точки зрения имеет место тот факт, что концепция TQM укрепила за собой ряд фундаментальных принципов и аспектов, которые не останутся без внимания, а интерес к ним будет только повышаться. Таким образом, появятся новые направления развития научной мысли, которая поможет эффективно использовать идею TQM.

На международной арене, где преобладает жесткая конкуренция, качество является важнейшим аспектом, который определяет успех организации или даже страны. Необходимо переосмысление понятия «качество», переориентация акцентов на более широкий подход к данному понятию, который будет основываться на контроле качества в рамках функционального отдела и на осознании философии, которая заложена в концепции TQM. Эти вопросы являются своего рода вызовом, который стоит перед российскими исследователями и компаниями.

ЛИТЕРАТУРА

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М., 2001.

2. Деминг Э. Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.inwit.ru/download/business/Deming/exit.pdf>

3. Duran's Quality Control Handbook. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pqm-online.com/assets/files/lib/juran.pdf>

4. Crosby P. B. Quality is Free. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-07052011-165326/unrestricted/No_PV_D_2001.pdf