

*Манукян Г.А., студент,  
3 курс, Институт финансов, экономики и управления,  
Тольяттинский государственный университет,  
Россия, Тольятти,  
Manukyan G.A., student,  
3 course, Institute of Finance, Economics and Management,  
Togliatti State University,  
Russia, Togliatti*

### **ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ.**

*Аннотация: Теория управления качеством значительно развиваться начала в Японии, далее принципы, заложенные там, стали основополагающими данной сфере в европейских государствах. Концепции японской системы управления качеством используются до сих пор и очень популярны, так как приносят наибольший экономический эффект и благодаря им, усовершенствуется продукция.*

*Ключевые слова: управление качеством, концепция, качество, система менеджмента качества, предприятие.*

### **FOREIGN EXPERIENCE IN QUALITY MANAGEMENT.**

*Abstract: The theory of quality management began to develop significantly in Japan, then the principles laid down there became fundamental in this area in European countries. The concepts of the Japanese quality management system are still used and are very popular, as they bring the greatest economic effect and thanks to them, products are improved.*

*Keywords: quality management, concept, quality, quality management system, enterprise.*

Наиболее важным опытом управления качеством в зарубежных странах, в первую очередь, является развитие данной области в Японии. После того, как закончилась Вторая мировая война достижение высокого качества продукции стало ключевым в экономической политике государства. Все японские предприятия были направлены на производство высококачественных товаров. Благодаря этому, появились различные концепции обеспечения качества продукции, которые будут рассмотрены ниже.

Идея «Кружки качества», разработанная японским профессором Каору Исикава, внесла большой вклад в развитии в области качества. Кружки качества – группа сотрудников конкретного предприятия, объединённых на добровольной основе, должности и области специализации были разнообразны. Данное объединение устраивало собрание для разработки системы по улучшению качества продукции и производственной деятельности предприятия. Первый кружок качества был создан в 1962 году, а в 1965 году таких объединений насчитывалось около 3700, а в современном мире больше 300 000. Девизы данных групп: «Думай о качестве ежеминутно», «Качество решает судьбу фирмы» и др. Кружки качества базировались на следующих принципах:

- Добровольное участие;
- Периодичность собраний;
- Конкретность проблем качества в данной организации;
- В процессе собрания обнаружение, исследование, а также оценка состояния предприятия в области качества.

Итоги внедрения кружков качества на предприятии:

- Укрепление взаимосвязи между сотрудниками организации, а также отделами в целом;
- Успешное внедрение и применение способов сокращения расходов предприятия;
- Повышение квалификации сотрудников организации путем обучения (причём участники кружка качества занимаются самообучением).

Руководители предприятий в Японии считали важным обучение сотрудников предприятия. Повышение квалификации заключалось в получении знаний в области статистических методов контроля качества. Данное обучение способствовало развитию навыков анализа и контроля свойств продукции. [1]

Основополагающие принципы управления качеством в Японии:

- Разработка системы мотивации сотрудников на предприятии, благодаря которой появляется заинтересованность в выполнении работы качественно, а также увеличивается производительность труда;
- Создание кружков качества;
- Применение методов статистики в области качества, данные способы будут помогать контролировать процесс производства;
- Организация сотрудников отдельных областей для решения определённой проблемы организации;
- Обеспечение качества является ключевой задачей для всего персонала организации;
- Внедрение системы вознаграждения сотрудников предприятия за обучение и повышение квалификации;
- Проблема обеспечения качества должно носить национальный характер.

Японская концепция управления качеством направлена на ликвидирование причины возникновения брака. В организациях Японии используется концепция «пять нулей» - каждый сотрудник предприятия:

- Не должен допускать условия возникновения дефектной продукции;
- Не должен повторять ошибки, допущенные в предыдущий раз;
- Не должен допускать бракованные товары на следующую стадию производства;
- Не должен, без официального документа, изменять технологический процесс производства;
- Не должен допускать продукцию с браком от предыдущего работника.

До 1980 года система менеджмента качества в Европе использовалась только для контроля, но потом стала внедряться система, основанная на стандартах ИСО 9000 и EN-29000.

В 1985 году были созданы Европейский комитет по оценке и сертификации систем менеджмента качества и Европейский координационный совет по испытаниям и сертификации. Главная цель – удовлетворение требований потребителей европейского рынка с наименьшими расходами. [2]

В рынок Европы другим странам становится тяжело попасть, так как европейские предприятия для достижения конкурентоспособности объединяют системы и методы управления качеством, благодаря которым произведенная продукция становится высококачественной. Для получения таких результатов необходимо осуществление систематического наблюдения внедренной концепции, применение высокотехнологичное оборудование, внедрение метрологического обеспечения производства и организация испытательных работ над продукцией.

Характерные особенности европейской концепции обеспечения качества:

- Разработка нормативно-правовых документов, содержащих всю информацию по проведению мероприятий обеспечения качеством и по получению сертификации;
- Создание объединений, специализирующихся на деятельности по подтверждению качества произведенной продукции, аккредитации предприятий и т. д.;

Таким образом, японские концепции управления качеством внесли большой вклад в современные организации, благодаря которым предприятия производят высококачественную продукцию. Европейские идеи стали основополагающими в создании различных стандартов на международном уровне.

#### **Использованная литература.**

1. Вдовин, С.М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. — М.: Инфра-М, 2018. — 224 с.
2. Гродзенский, С. Менеджмент качества: Учебное пособие / С. Гродзенский. — М.: Проспект, 2019. — 200 с.