

12. ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В США

Ю.М. Пузир

Національний університет харчових технологій

Під час Другої світової війни у США воєнна промисловість значною мірою вплинула на впровадження стандартів та підвищення якості.

Після Другої світової війни стрімко почала розвиватись промисловість США, особливо товари широкого вжитку. Проте якість товарів була низькою. На думку фахівців 20-25% поточних витрат пересічного американського підприємства витрачалися на виявлення та усунення дефектів продукції. Фахівці США вважали саме низьку якість головним гальмом зростання конкурентоспроможності продукції. Тому

для американської промисловості єдиним виходом було підвищення рівня якості.

Саме в цей час з метою захисту своєї продукції американський уряд приймає ряд протекціоністських заходів: тарифи, мита і так далі.

У цей же час навіть у провідних американських компаніях, у яких якість продукції вважалася основною метою, розглядали якість як засіб зменшення витрат на виробництво, а не спосіб задоволення потреб споживачів.

На початку 1980-х років у США управління якістю полягало в плануванні якості. Однак плани по підвищенню якості продукції розроблялися без детального вивчення внутрішнього виробництва, потреб фірми і це стало проблемою. Розпочалася масова кампанія з навчання кадрів на робочих місцях.

В цей період у США вийшли книги Е. Демінга «Якість, продуктивність і конкурентоспроможність» і «Вихід із кризи». У цих виданнях викладена філософія Демінга, зокрема такі положення:

- застосовуйте нову філософію якості, щоб домогтися стабільності підприємства;
- зрозумійте, що для досягнення якості немає необхідності у суцільному контролі;
- створіть систему підготовки кадрів на робочих місцях;
- використовуйте ефективні методи спілкування між людьми, усунувши страх і недовіру;
- усувайте всі перешкоди, що позбавляють працівника права пишатися своєю роботою;
- розробіть загальну програму підвищення кваліфікації і створіть для кожного працівника умови для самовдосконалення [1].

Фахівці США вважають, що вдосконалення управління якістю має означати докорінну зміну свідомості керівництва фірми, перегляд корпоративної культури і мобілізацію ресурсів організації на пошук шляхів підвищення якості продукції. На думку американського фахівця з проблем якості Л. Фейгенбаума, якість – це не євангелізм, не рацпропозиція і не гасло, – це спосіб життя.

Виникло нове явище в економічному розвитку країни – увага з боку законодавчої і виконавчої влади до питань підвищення якості національної продукції. Головним завданням стало реалізація гасла «Якість – насамперед!». Під цим гаслом щорічно проводяться місячники якості, ініціатором яких стало Американське товариство з контролю якості – провідне в країні науково-технічне товариство, утворене в 1946р. , що нараховує близько 50 тис. колективних й індивідуальних членів. Конгрес США заснував національні премії імені Малькольма Болдріджа

за видатні досягнення у сфері підвищення якості продукції, що з 1987р. щорічно присуджуються трьом кращим фірмам [2].

Проаналізувавши американський досвід управління якістю, можна визначити такі його риси:

- пов'язування проблем якості з конкурентоспроможністю товарів, фірм і країни в цілому;
- зростання обсягу бюджетного фінансування освіти науки і розвитку людського чинника;
- удосконалення системи менеджменту;
- увага до процесу планування виробництва за обсягом і якісними показниками;
- жорсткий контроль якості продукції з боку адміністрації фірми, вибіркового контролю з боку місцевих і федеральних органів управління;
- застосування економіко-математичних методів до управління якістю.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Деминг Е. Выход из кризиса / Деминг Е. – М.: Экономика, 2012. – С. 35-36.
2. Швец В.Е. «Менеджмент качества» в системе современного менеджменту / В.Е. Швец // Стандартизация и качество. – 2013. – №6. – С. 97.

Науковий керівник – Сіднева Ж.К., к.е.н.