

18. КОНЦЕПЦІЇ ДЖОЗЕФА ДЖУРАНА В УПРАВЛІННІ ЯКІСТЮ

К.В. Маєвська

Національний університет харчових технологій

Проблема і питання якості завжди були актуальними в нашому суспільстві, їх роль продовжує зростати з кожним днем. Це обумовлено тим, що конкуренція на внутрішньому та світовому ринку збільшує свої оберти, боротьба за ринки збуту для експорту стає жорсткішою, вітчизняний ринок насичується товарами, а вимоги до якості змінюються. Сьогодні якість стала одним з головних факторів конкурентоспроможності товарів та послуг, якість-засіб завоювання і утримання позицій на ринку. Тому фірми приділяють особливу увагу забезпеченню високої якості продукції, встановлюючи контроль на всіх стадіях виробничого процесу, починаючи з контролю якості використовуваних сировини і матеріалів, закінчуючи визначенням відповідності випущеного продукту технічним характеристикам і не тільки в ході його випробувань. Для більш ефективного результату розробляються різноманітні підходи до управління якістю.

Одним з таких науковців, що розробив свій підхід та зробив великий внесок у менеджмент якості, є Джозеф Джуран. Він одним з перших сформулював комплексний підхід до забезпечення необхідного рівня якості продукції на підприємстві, назвавши його *Company-Wide-Quality Control* (комплексне управління якістю в рамках компанії). Науковець зазначав, що забезпечення якості здійснюється шляхом наступних процесів: планування якості; контроль якості; поліпшення якості [2].

На думку Дж. Джурана, вказані процеси забезпечують безперервне формування і поліпшення якості продукції. Відповідно до такого погляду на вирішення проблеми якості була сформована модель системи якості Дж. Джурана, що охоплює всі етапи формування якості і передбачає безперервне поліпшення якості продукції на кожному подальшому витку спіралі. На сьогоднішній день вищеназвана модель відома під назвою “спіраль якості”, яка стала прообразом багатьох моделей якості, розроблених пізніше.

Спіраль Джурана включає наступні етапи:

- 1) дослідження ринку;
- 2) розроблення проектного завдання;
- 3) проектно-конструкторські роботи;
- 4) складання технічних умов;
- 5) розроблення технології та підготовка виробництва;
- 6) матеріально-технічне забезпечення;

- 7) виготовлення інструменту пристосувань і контроль-но-вимірювальних засобів;
- 8) виробництво;
- 9) контроль процесу виробництва;
- 10) контроль готової продукції;
- 11) випробовування робочих характеристик продукції;
- 12) збут;
- 13) технічне обслуговування;
- 14) дослідження ринку [4].

Окрім цього, Дж. Джуран є автором концепції AQI (Annual Quality Improvement) – концепції щорічного поліпшення якості. На думку Джурана, поліпшення якості – це перевищення вже досягнутих результатів роботи в області якості, пов'язане з прагненням людини встановити новий рекорд. Концепція спрямована і зосереджена на стратегічні рішення, конкурентоспроможність і довгострокові результати, які будуть давати ефект.

Основними принципами AQI є:

- планування поліпшення якості на всіх рівнях і у всіх сферах діяльності підприємства;
- попередження, уникнення та виключення помилок у сфері управління якістю на підприємстві;
- перехід від адміністрування (наказів зверху) до планомірного управління всією діяльністю у сфері якості, включаючи вдосконалення адміністративної діяльності [2].

Для реалізації концепції AQI на підприємстві розробляється комплекс заходів, який передбачає:

- складання щорічної програми поліпшення якості;
- розробку методів поліпшення якості, його вимірювання і оцінки;
- навчання статистичним методам та їх впровадження в практику;
- вдосконалення організації робіт в адміністративній сфері.

Проте на даній концепції Дж. Джуран не зупинився. Бажання створювати конкурентоспроможну продукцію на ринку ініціювало створення нового методу підвищення якості. Цей метод отримав назву – Загальне управління якістю або TQM (Total Quality Management). TQM- підхід, спрямований на досягнення довготривалого успіху шляхом задоволення запитів споживача.

У теорії TQM прийнято виділяти вісім принципів менеджменту на основі якості:

1) орієнтація на споживача – організації повинні знати їхні поточні та майбутні потреби, виконувати їх вимоги і прагнути перевершити їх очікування;

2) лідерство керівника;

3) залучення працівників – працівники всіх рівнях становлять основу організації, тому повна залученість дає можливість організації з найбільшою вигодою використовувати здібності;

4) процесний підхід – бажаний результат досягається ефективніше, коли діяльністю та відповідними ресурсами управляють як процесом;

5) системний підхід до менеджменту – виявлення, розуміння та управління взаємопов'язаними процесами як система вносять внесок у результативність та ефективність організації при досягненні її мети;

6) постійне поліпшення – організація має завжди розвиватись у всіх аспектах діяльності, це має бути її постійною метою;

7) прийняття рішень, засноване на фактах;

8) взаємовигідні стосунки з постачальниками [4].

Ці вісім принципів менеджменту на основі якості складають базу для стандартів на системи менеджменту якості, що входять в сімейство ISO 9000.

Тобто Дж. Джуран зробив величезний вклад у мистецтво управління якістю, його поглядам слідує і досі. Варто пам'ятати, що всі методи забезпечення якості-це філософія, слідуєчій організації отримують винагороду- сильні конкурентні позиції на ринку.

ЛІТЕРАТУРА

1. Багаутдинова Н.Г. Формування системи менеджменту якості / Н.Г. Багаутдинова // Проблеми теорії та практики управління. – 2006. – №1. – С. 17-21.

2. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посібник / Р. Бичківський. – Л. : ДУ «Львівська політехніка», 2000. – 329 с.

3. Салиманова Т.А. История управления качеством / Салиманова Т.А., Ватолкина Н.Ш. – М. : ИНФРА-М, 2005. - 256 с.

4. <http://www.management.com.ua/qm/qm009.html>.

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