

Дульцев Д.О.

Студент

Тольяттинский государственный университет

Россия, Тольятти

ЯПОНСКАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Аннотация: в статье раскрыто понятие японской системы менеджмента качества, история ее создания и преобразования сквозь годы использования, затронуты основные инструменты, посредством которых выполняются ключевые задачи системы, а также приведены несколько особенностей.

Ключевые слова: Япония, японская система управления качеством, инструменты качества, кружок качества.

JAPANESE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Abstract: the article reveals the concept of the Japanese quality management system, the history of its creation and transformation through the years of use, touches on the main tools through which the key tasks of the system are performed, and also provides several features.

Keywords: Japan, Japanese quality management system, quality tools, quality circle.

Япония занимает одну из лидирующих позиций в сфере управления качеством, потому что именно эта страна внесла колоссальный вклад в мировой опыт данной деятельности. Из-за того, что в Японии внедрили доселе невиданные методы управления качеством, которые строились на рациональном использовании людей в роли ресурсов, в стране на протяжении длительного времени экономика была непоколебима и кризис обходил их стороной.

Согласно источникам, в начале 1950-х годов Д. Макгрегор (американский социолог) сформулировал два подхода, которые легли в основу организации труда и непосредственно управления качеством.

Первый постулат был составлен опираясь на сформировавшиеся постулаты:

1. Труд по своей ценности приравнивается к товару, то есть если появится потребность, труд можно будет приобрести так же, как и товар.
2. У большинства рабочих попросту нет желания заниматься самоподготовкой и самоконтролем.
3. Также множество работников испытывают неприязнь к деятельности и по возможности стараются ее избежать. Но при этом, для них гораздо важнее то, что им достается после работы (например, денежное вознаграждение), нежели ощущение удовлетворенности от проделанной работы.
4. Если работник всячески нарушает дисциплину или делает вещи, несовместимые с рабочим процессом, то на него можно повлиять при помощи демотивирующих факторов (например, штрафов, чтобы отбить какое-либо желание продолжать нарушать правила) или, наоборот, дать мотивацию (условные премии за проделанную работу).

Второй подход ассиметричен первому:

1. Рабочий - это уже не просто ресурс, рабочий - это главное сокровище организации.
2. Для человека сам факт того, что он работает и добивается определенных успехов, является источником удовольствия.
3. Большая часть работников рассматривается как группа людей, которая хочет и стремится к развитию самоконтроля.
4. Предполагается, что работники стремятся к получению максимально возможного результата качества.
5. Создание всех необходимых условий для раскрытия потенциала и способностей своих работников - ключевая задача истинного начальника.

На сегодняшний день известно, что в чистом виде ни один из этих способов на практике реализовать не удалось. Стоит отметить, что национальный менталитет в Японии имеет свои черты: чувство

ответственности; работники работают как один механизм; каждый старается сделать свою часть работы и не выпячиваться вперед других. Все это послужило отличным фундаментом, чтобы реализовать второй подход.

Помимо этого, заслуживает внимания тот факт, что в разработке японской системы менеджмента качеством принимали участие американские ученые, а именно Э. Деминг и Д. Джуран. Деминг занимался становлением передовой системы, а Джуран был первопроходцем и дал обоснование перехода от контроля качества к управлению качеством.

Теперь стоит выделить шесть главных "инструментов", которые способствуют продвижению системы японского управления качеством:

1. Организация кружков качества и поддержание низшей иерархической ступени управления.
2. В зависимости от степени и типа проблемы, происходила организация коллективов, в которые входили специалисты, которые были заинтересованы в решении проблем качества.
3. Если требовалось что-то изменить, усовершенствовать или внедрить, то решение принималось посредством консенсуса.
4. Каждый работник нес за себя ответственность, то есть одной из его ключевых задач был самоконтроль себя и своего рабочего места.
5. Выработка того, чтобы у каждого работника организации было внутреннее стремление к совершенствованию, и он старался качественно выполнять свою работу.
6. Подготовка кадров, то есть их поиск и обучение, повышение квалификации работников и образование крайне важные факторы в развитии организации, следовательно, выделяются достаточные денежные средства на их осуществление.

Интересный факт, касающийся первого инструмента, а именно кружков качества: этот фактор заимел свое начало в Японии, но со временем им начали пользоваться в 50 странах, которые использовали в

своих системах управления качеством основные принципы японской системы.

Но если рассматривать кружки качества с точки зрения массовости, то Япония впереди планеты всей. Если верить официальным данным, то в 1995 году в Японии было зарегистрировано аж 385150 кружков качества, число членов которых насчитывало порядка 3 миллионов. И что удивительно, японцы утверждали, что на самом деле кружков было в 3 раза больше, с охватом почти в 15 миллионов человек.

Что касается экономического эффекта, то данные кружки принесли своей стране порядка 10 миллиардов иен. Исследования показали, что результативность выше всего в кружках, численность которого составляла от 5 до 15 человек.

Если опираться на зарубежный опыт, то без обеспечивающих мероприятий, таких как поддержка кружка руководителем, инженерное обеспечение и так далее, функционирование кружка будет не очень успешным и скоротечным. На основе этих данных можно отметить, что низкая эффективность кружков в отечественных организациях во многом связана с почти полным отсутствием обеспечивающих мероприятий.

Теперь стоит рассмотреть особенности системы, ведь японцы утверждают, что их система отличается от американских и европейских не только условной высокой мотивацией работников, но есть и множество других особенностей:

1. Система управления качеством на предприятиях включает в себя изучение всех сфер деятельности.
2. Каждый работник предприятия, от уборщицы до руководителя, участвует в управлении качеством.
3. Проводится внутренний аудит качества.
4. Политика, касающаяся качества, определяется руководством организации. Им же и производится контроль.

5. Касаемо методологии, то здесь используются все известные методы и способы в области управления качеством.

Заключение.

В заключение хочется сказать, что нельзя взять и скопировать чью-то системы управления качеством. Каждая страна должна на собственном опыте и ошибках выстраивать свой менеджмент, который в полной мере будет способен удовлетворить потребности. Япония яркий тому пример, как полагаясь лишь на себя выстроили крепкую и надежную систему управления.

Использованные источники:

1. Минько, Э.В. Менеджмент качества: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения / Э.В. Минько, А.Э. Минько. — СПб.: Питер, 2016. — 272 с.

2. Логанина, В.И. Разработка системы менеджмента качества на предприятиях. Практическое руководство. / В.И. Логанина. — М.: КДУ, 2018. — 148 с.