

УДК 658

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА: ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ

Ермакова Д.М., Часовских В.П., Воронов М.П.

*ФГБОУ ВО «Уральский государственный лесотехнический университет», Екатеринбург,
e-mail: mstrk@yandex.ru*

В статье рассматривается история возникновения и развития менеджмента качества во взаимосвязи с развитием науки управления. Также рассматривается применение усовершенствованных методов и подходов к управлению качеством в различных сферах деятельности, а также особенности их применения в связи с развитием менеджмента как науки. В данной статье акцент сделан на исследовании влияния работ в области менеджмента, как науки на формирование и развитие управления качеством. В таком разрезе рассматриваются работы зарубежных авторов, таких как Taylor, Эмерсон, Гуго, Вебер, Файоль, Follet, Форд, Мейо, Шухарт, Барнард, Деминг, Drucker, Бир, Макгрегор, Фейгенбаум, Маслоу, Рассел, Чандлер, Hammer, Rampersad, Джуран, Гейтс и другие, а также работы русскоязычных авторов – Макаровой, Ашкинази, Полховской.

Ключевые слова: управление качеством, история развития, научный обзор, менеджмент

QUALITY MANAGEMENT: FORMATION AND HISTORY OF DEVELOPMENT

Ermakova D.M., Chasovskykh V.P., Voronov M.P.

Ural State Forest Engineering University, Yekaterinburg, e-mail: mstrk@yandex.ru

Within the article the history of the emergence and development of quality management in connection with the development of management science is considered. We also discussed the use of advanced methods and approaches to quality management in various fields, and especially their use in connection with the development of management as a science. In this article, the emphasis is on the study of the influence of work in the field of management as a science on the formation and development of quality management. Within this section the work of foreign authors such as Taylor's, Emerson, Hugh Weber, Fayolle, Follet, Ford, Mayo, Shewhart, Barnard, Deming, Drucker, Bir, McGregor, Feigenbaum, Maslow, Russell Chandler, Hammer, Rampersad, Juran, Gates and others, as well as the work of Russian authors – Makarova, Ashkenazi, Polkhovsky have been discussed.

Keywords: quality management, history of development, scientific review, management

На протяжении всей истории человечества качеству товаров и услуг придавалось большое значение. Первоочередной целью изготовителей и торговцев всегда являлось предложение покупателям доброкачественных товаров и услуг. Для этого применялись разные стратегии и концепции. Проблема качества возникла одновременно с производством и торговлей.

История менеджмента начинается с «предыстории» (от древних цивилизаций до новой истории) зарождения менеджмента как особого научного знания и вида деятельности. Проблемы качества продукции с давних пор являлись частью действующих методов управления, возникших на заре формирования человеческого общества вместе с необходимостью координации деятельности людей и эффективного распределения ресурсов. Объясняется это самой природой, сущностью этой категории. Качество продукции является той материальной основой, с помощью которой люди удовлетворяют свои потребности. Чем выше качество, тем большим богатством обладает страна, тем большими материальными возможностями располагает общество для своего экономического и социального развития. Борьба за

качество продукции производится на протяжении длительного времени.

Основательно качеством продукции первым начал заниматься Петр I издав свой указ от 11 января: «Повелеваю хозяина Тульской фабрики Корниту Белоглазова бить кнутом и сослать на работу в монастыри, понеже он, подлец, осмелился войску Государеву продавать негодные пищажи и фузеи. Старшину альдермала Флора Фукса бить кнутом и сослать в Азов, пусть не ставит клейма на плохие ружья. Приказано оружейной канцелярии из Петербурга переехать в Тулу и денно и нощно блюсти исправность ружей. Пусть дьяки и подьячие смотрят, как альдермалы клейма ставят, буде сомнение возьмет, самим проверить и осмотром, и стрельбою. А два ружья каждый месяц стрелять, пока не спортится. Буде заминка в войске приключаться при сражении по недогляду – дьяков и подьячих, бить кнутами и нещадно по оголенному месту. Хозяину 25 кнутов и пени по червонцу за ружье. Старшине альдермалу – бить до бесчувствия. Старшего дьякона отдать в унтер-офицеры. Дьяка – в писари. Подьячего лишить чарки сроком на один год. Новому хозяину ружейной фабрики Демидову повелеваю: «Построить дьякам и подьячим избы

не хуже хозяйской были, буде хуже, пусть Демидов не обижается, повелеваю живота лишить». В Сборнике Законов царя Хаммурапи говорится следующее [13]: «если строитель построит человеку дом и сделает свою работу непрочной, так что построенный им дом обвалится и причинит смерть хозяину дома, (то) этого строителя должно убить. Если он причинит смерть сыну хозяина дома, (то) должно убить сына этого строителя». Не смотря на интервал между ними около 3 тыс. лет, ясно видно какое значение придавалось предупреждению плохого качества. Система мер, принимаемых царями, была соизмерима с тем временем и служила четким мерилем и стимулом особенно тщательно заниматься вопросами качества.

Процесс индустриализации. Он связан с началом массового производства и характеризуется делением технологических процессов на элементарные операции. Основные принципы научной организации являются равно приложимыми ко всем видам человеческой деятельности, начиная от наших простейших индивидуальных действий и вплоть до работы наших крупных общественных организаций, которая требует самого развитого сотрудничества. Наилучшая организация труда представляет собой настоящую науку, опирающуюся на ясно определенные законы, правила и принципы, как на свой фундамент [14, 28, 31]. Физическую силу можно стимулировать палкой, но сознательное управление, сознательное творчество подгонять палкой невозможно. Время мускульного напряжения людей, время палки навсегда ушло в прошлое, а вместе с ним ушла навсегда и старая мораль. Помочь развитию новой морали, расширить господство человека над механической энергией, усилить ее использование, заменить потомственных рабов высокооплачиваемыми сознательными творцами и организаторами, посодействовать тому, чтобы каждый человек, каждое объединение были на высоте своих обязанностей, вдохновить тех руководящих работников, от чьего умения зависит успех и целесообразность всякого дела, – таковы цель и оправдание очерков [22].

Следует обратить внимание на развитие школы человеческих отношений (гуманистический менеджмент). Приверженцы этого направления уделяли основное внимание психологии отношений, поведению людей, их потребностям, социальным взаимодействиям и групповым интересам. Обычно выделяют три области гуманистического направления менеджмента: человеческие отношения, человеческие ресурсы и бихе-

виоризм. Классическая школа менеджмента в недостаточной степени учитывала человеческий фактор как основополагающий элемент эффективности организации. Поэтому в 30-50 гг. XX в. получила распространение неоклассическая школа, а в ее составе – школа человеческих отношений, перенесшая центр тяжести в управлении с выполнения производственных задач на отношения между людьми.

Еще одна научная школа классического направления менеджмента разработана немецким ученым Максом Вебером [4], она предполагает анализ компании как бюрократической организации. Управление должно строиться на безличной, сугубо рациональной основе. Он определил эту форму как бюрократию. Такая концепция предполагала четкое определение должностных обязанностей и ответственности работников, ведение формальной отчетности, разделение собственности и управления. Бюрократические правила и процедуры являются собой стандартный способ взаимодействия: к каждому из сотрудников предъявляются одни и те же требования, все они руководствуются одними и теми же правилами. Именно бюрократия позволила многим организациям добиться высокой эффективности деятельности, и не носила в подходе Вебера негативного смысла. Говоря о технических преимуществах бюрократической системы, Вебер писал [4]: «Решающее преимущество бюрократической организации перед другим любым видом организации состоит в том, что она всегда обладает чисто техническим превосходством. Совершенный механизм бюрократической организации по сравнению со всеми другими видами организации дает такие же преимущества, как и машина по сравнению с немеханизированными способами производства. Точность, скорость, отсутствие неопределенности, четкое делопроизводство, непрерывность, благоразумие, единство, строгая субординация, уменьшение трений между членами организации и сокращение затрат труда и материалов – все это доведено до совершенства в чисто бюрократической организации, и особенно в той форме, где строго проводится единоначалие». По мнению Вебера, другим преимуществом бюрократической организации является ее универсальность. Он считал, что такая организационная форма способствует увеличению эффективности самых разнообразных организаций – как промышленных предприятий, так и правительственных учреждений, воинских подразделений и профессиональных объединений. Основными

чертами «идеальной» бюрократической организации являются:

1. Разделение труда на основе функциональной специализации;
2. Четкая иерархия власти;
3. Система правил, определяющих права и обязанности каждого члена организации;
4. Система процедур, определяющих порядок действия во всех ситуациях, встречающихся в процессе функционирования организации;
5. Игнорирование личных качеств во взаимоотношениях между сотрудниками организации;
6. Отбор и выдвижение работников по их квалификации.

Он укрепил модель своего бюрократического механизма с помощью введения особой установленной власти общества, то есть какой-то силы, которая узаконена обществом и «заставляет человека иногда делать то, что он не хочет делать». Бюрократические модели построения организации получили большое распространение в 30-40-е гг. XX века. В дальнейшем увлечение этим подходом («организация работает как машина») привело к усилению громоздкости управленческих структур и стало препятствовать гибкости и оперативности предпринимательской деятельности. В целом период доминирования классического направления менеджмента был плодотворным – появилась наука управления, новое фундаментальное понятие, повысилась эффективность.

Следующая область классического менеджмента получила известность как административные принципы, приверженцы которых основное внимание уделяли организации в целом и таким функциям менеджмента как планирование, организация, командная цепочка, координация и контроль. Какое важное значение придают в деловых кругах предвидению, об этом можно судить по изречению: «Управлять – это предвидеть». Действительно, если предвидение и не есть на сто процентов управление, то оно, во всяком случае, составляет существенную часть последнего. Предвидеть здесь означает – исчислять будущее и подготавливать его; предвидеть – это уже почти действовать [16, 17]. Файоль определил следующие принципы управления:

1. Разделение труда;
2. Власть – ответственность;
3. Дисциплина;
4. Единство распорядительства (командования);
5. Единство руководства;
6. Подчинение частных интересов общим;
7. Вознаграждение;

8. Централизация;
9. Иерархия;
10. Порядок;
11. Справедливость;
12. Постоянство состава персонала;
13. Инициатива;
14. Единство персонала.

Деятельность по управлению есть администрирование, и оно подразделяется на такие операции как планирование, организация, контроль и мотивация. Из качеств, необходимых менеджеру, Файоль неизменно выделял компетентность и приобретение опыта. Если Тейлор устанавливал рациональное управление предприятием, фигурально говоря, «снизу», то Файоль – «сверху». Тут нет противоречия, утверждал Файоль, а есть рассмотрение разных уровней организации производства. Заслуга Файоля заключалась и в том, что он разделил все функции управления на общие (относящиеся к любой сфере деятельности) и специфические. Идеи Файоля развивали его последователи.

Mary Parker Follet в своем анализе динамики взаимодействий менеджеров и организаций рассматривала вопросы этики, власти, лидерства, максимизации отдачи подчиненных. Ее концепция открыла новую страницу в теоретических исследованиях. Выдвинула гармонию труда и капитала, которая могла быть достигнута при правильной мотивации и учете интересов всех сторон. Mary Parker Follett пыталась совместить концепции школ «научного управления», административную и школу человеческих отношений. Если Фредерик Тейлор разработал логическое обоснование менеджмента, то Mary Parker Follett попыталась создать его философию, хотя результаты ее деятельности в этом направлении нередко подвергались острой критике.

Генри Форд продолжил дело Тейлора в области организации производства [16, 19] говоря в своей книге о том, что, если не иметь перед глазами цели, очень легко перегрузить себя деньгами и потом в непрестанных усилиях зарабатывать еще больше денег совершенно забыть о необходимости снабжать публику тем, чего она хочет на самом деле... Делать дела на основе чистой наживы – предприятие в высшей степени рискованное... Задача предприятия производить для потребления, а не для наживы и спекуляции. Стоит сообразить народу, что производитель ему не служит, и конец его недалек. Достижения Генри Форда безусловно способствовали процессу урбанизации, строительству дорог, росту городских предместий, способствовали прекращению физической изоляции фермеров, развитию

сельского хозяйства и промышленности. ... Мы возлагаем на каждого целиком всю ответственность. У всякого работника своя работа. Для людей, перед которыми только одна цель – работать и творить, пусть открывается сам собой; каждый работник имеет доступ ко всем. Мы не обременены никакими традициями, разве только одной: «Все можно делать лучше, чем делалось до сих пор». Стремление все делать лучше, скорее и с меньшей затратой материала, чем прежде, включает в себе решение почти всех производственных задач [16, 19].

Особая заслуга в создании теории и практики человеческих отношений принадлежит психологу Элтону Мейо, проводившему «хатторнские эксперименты» в городке Хатторн вблизи г. Чикаго на предприятиях фирмы «Вестерн Электрик». Они не имеют аналогов по масштабности и длительности. Эксперименты показали, что можно влиять на отношение людей к труду посредством создания неформальных групп. Искусство общения с людьми должно было стать главным критерием отбора администраторов, начиная с мастера.

В первой половине XX века проверка качества была значительно улучшена с помощью статистических методов, особенно с помощью плана проведения выборочного контроля. Применять научно обоснованные методы статистического контроля качества начал в США доктор Уолтер Эндрю Шухарт, и до сих пор применяют названные его именем карты регулирования качества. Это явилось началом управления качеством в том виде, в котором оно существует до сих пор. С применением статистического контроля процессов стала возможной проверка каждой отдельной фазы процесса. Шухарт опубликовал свои отчеты о контрольных картах. Кульминацией их применения стали статистические испытания в США во время второй мировой войны.

Интересны и полезны были исследования Честера Барнарда в области «неформальной организации» [23]. Такая структура существует внутри любой организации – ее образуют естественным образом сложившиеся социальные группы. Неформальные отношения представляют собой мощную силу, которая может мешать, но и может быть использована в целях повышения эффективности организации. Кооперация, или сотрудничество, возникает тогда, когда человеку нужно сделать то, что он физически неспособен выполнить в одиночку. С участием других людей кооперация быстро превращается в постоянно меняющуюся систему, состоящую из связанных между собой биологических, психологических и со-

циальных элементов. Чтобы выжить, она должна быть «эффективной» («effective»), то есть обеспечивать достижение целей организации, и «рациональной» («efficient»), то есть удовлетворять личные потребности участников. Руководитель должен согласовывать эти два процесса – тот, который связывает кооперативную систему с внешней средой, и тот, который удовлетворяет личные потребности членов организации, – друг с другом.

Учеником и продолжателем дела Шухарта был доктор В. Эдварде Деминг – «отец менеджмента качества». Деминг разработал принципы более точного использования статистических методов. С помощью определения и минимизации распределения несоответствий (дефектов продукции) ему удалось сократить затраты на несоответствия. Деминг разработал также философию управления, которая известна как «14 принципов менеджмента качества по Демингу» [21].

Начавшийся новый этап экономического развития получил название постиндустриальной эпохи. ...Отсутствие понятия менеджмент, как профессии: менеджеры не осознают, что выполняют набор функций менеджера. Умение принимать верные решения – самый важный навык для всех уровней менеджмента. Задача рационального менеджера состоит в сбалансировании различных целей организации. Определенность целей для каждой сферы управленческой деятельности позволяет: во-первых, объяснять весь спектр хозяйственных явлений в нескольких обобщающих формулировках; во-вторых, проводить проверку этих суждений на практике; в-третьих, предсказывать поведение фирмы; в-четвертых, проверять разумность решений в процессе их принятия, а не после их реализации; в-пятых, улучшать будущую деятельность на основе анализа прошлого опыта [9, 10].

По мнению Стаффорда Бира [3, 20] для обеспечения эффективности исследований операций и научных методов управления им необходимо придать системный характер. Методы исследований операций и научных методов управления способны принести пользу только в условиях комплексного научного описания ситуации. Данный подход подразумевает управление системой в целом, а не по частям. Такое целостное управление требует совместного учета всех потенциальных возможностей развития организации, обеспеченных, в частности, и методами исследований операций и научных методов управления, для разработки нового плана более высокого порядка. Этот

способ действия подразумевает использование многопрофильных групп специалистов, так как никогда нельзя сказать заранее, знания из какой научной области потребуются в первую очередь. Однако, исследование операций и научных методов управления не является самостоятельно научной дисциплиной, скорее оно выполняет роль науки в сфере управления. Специалист по исследованиям операций и научных методов управления не должен в тонкостях знать все законы, управляющие природными явлениями, но он обязан уметь применять достижения всех научных дисциплин, способных помочь идентификации модели [3].

Дуглас Макгрегор предложил теорию «Х» и теорию «У», рассматривающие мотивацию человека с двух противоположных сторон [27]. Теория «Х» допускает, что большинство людей не заинтересованы в ответственности и что люди работают либо только из-за денег, либо из страха перед некими угрозами. Однако, создав теорию «Х», МакГрегор пришел к выводу, что такое понимание человеческой природы не соответствует действительности, а менеджмент, построенный на этом подходе не отвечает современным потребностям. Таким образом, была создана теория «У», основным постулатом которой является то, что люди не ленивы и не безответственны. Эта теория доказывает, что люди могут быть самоуправляемыми и творческими в работе при правильной мотивации. Следует особо подчеркнуть, что теория «Х» и теория «У» не являются взаимоисключающими противоположностями. Классический менеджмент основывается на первой из них, а вторая – более реалистична и полна. Предположения теории У сводятся к тому, что нет врожденной неприязни к труду, внешний контроль и санкции – не единственный и не самый эффективный способ контроля (мотивации), большинство работников способны проявлять изобретательность и что, наконец, потенциал интеллекта «среднего» индивида используется далеко не полностью.

А. Фейгенбаум предложил термин «Total Quality Control (TQC) – «всеобщее управление качеством» – в своей одноименной книге [18]. К главным задачам TQC относятся прогнозируемое устранение потенциальных несоответствий в продукции на стадии конструкторской разработки, проверка качества поставляемой продукции, комплектующих и материалов, а также управление производством, развитие службы сервисного обслуживания и надзор за соблюдением соответствия заданным требованиям к качеству. Фейгенбаум призвал обратить внимание на вопросы изучения

причин несоответствий, и первый указал на значение системы учета затрат на качество.

Работы Мейо и его сподвижников положили начало многочисленным исследованиям взаимоотношений в организациях, выявлению мотиваций к труду, роли небольших групп. Это определило развитие управленческой теории и практики на четверть века вперед. Суть концепции, развивающейся в русле человеческих отношений, состоит в разработке рабочих заданий в соответствии с принципом мотивации, когда работники получают возможность полностью реализовать свой потенциал и тем самым удовлетворить свои высшие потребности. К наиболее известным представителям относят Абрахама Маслоу [25, 26]. Он пришел к выводу, что существует иерархия потребностей, основу которой образуют физиологические потребности, на которые опираются потребности в безопасности, принадлежности, самоуважения и, наконец, самоактуализации. Их исследования способствовали возникновению в 60-е годы особой управленческой функции «управление персоналом». Теория Маслоу была использована в качестве основы многих моделей мотивации труда, в том числе поведенческих подходов (бихевиоризма). Эта одна из областей гуманистического менеджмента предполагает использование научных методов для изучения поведения людей. Корни подхода уходят в психологию, социологию, экономику. Главная задача бихевиоризма – идентификация и анализ движущих мотивов поведения, взаимодействие работника с другими людьми в организационной среде. В 1970-80-е гг. число разновидностей бихевиористских теорий растет, что во многом связано с ростом значения человеческого фактора и усилением конкуренции. Появление нового направления непосредственно связано с переходом от экстенсивных к интенсивным методам управления производством.

Также следует обратить внимание на количественную школу науки управления. Эта школа сформировалась в 50-е гг. XX в. и существует, совершенствуясь, до настоящего времени. Она привела к углублению понимания сложных управленческих проблем, благодаря разработке и применению моделей. Широко использованы количественные методы в помощь руководителям, принимающим решения в сложных ситуациях. Интерактивное планирование основывается на идее о том, что основные препятствия проведению изменений «скрываются» не в общем контексте проблемы, а в сознании членов организации. Но эти препятствия нередко оказываются не более чем предпо-

ложениями. Интерактивное планирование представляет собой методологию, которая способствует внедрению предшествующих идей в реальный мир. Впервые его основные положения были изложены Акоф-фом [1] и Расселом [30]. Предлагаемый метод включает в себя пять этапов: формулировка «мешанины»; планирование целей; планирование используемых средств; планирование ресурсов; разработка способов внедрения и контроля.

В школе науки управления различают два главных направления: производство рассматривается как «социальная система», во-первых, и используются системный и ситуационный анализ с применением математических методов и ЭВМ («РС»), во-вторых [2, 15]. Школой было разработано большое количество принципов, правил, подходов и т.д. Ученые считают, что внедрение новых методов менеджмента отражает стремление компаний к достижению высоких результатов, усиления социальных начал, росту постиндустриальных элементов жизнедеятельности фирм – информационных, безотходных, космических, биологических технологий, расширение и усложнение правовой базы, новых форм конкуренции, типов послепродажного обслуживания и т.д. Назовем лишь некоторые новые эффективные подходы: дерево решений, мозговой штурм, управление по целям, диверсификация (конгломераты), теория Z, бюджетирование (с нулевой базой), кружки качества, портфельный менеджмент. Кроме процессного подхода (развит в 50-е гг., но зарождался в классической школе управления) широко стали применяться системный (конец 60-х – 70-е гг.) и ситуационный (80-90 гг.) подходы. Системный подход рассматривает процессы и явления в виде совокупных целостных элементов, структур, движущих ими. Системы имеют иерархическое устройство, горизонтальные и вертикальные связи, системам присущи определенные функции, центростремительные и центробежные тенденции, обратные связи (помимо прямых), экзогенные и эндогенные факторы развития. Системы делятся на закрытые, функционирующие изолированно (независимо) от внешней среды, и открытые – связанные с метасистемой, внешним воздействием. Простые и сложные системы различаются деревом целей. Системный подход в 60-70-е гг. становится универсальной идеологией менеджмента, а системный анализ – общепризнанным инструментарием. Применение теории систем к управлению облегчило для руководителей задачу увидеть организацию (фирму) в единстве составляющих ее частей и их

разновременной динамики. Методология системности помогла интегрировать вклад всех школ, в разное время доминировавших в теории и практике управления, не противопоставляя, а дополняя и пополняя известные управленческие новации.

Ситуационный или кейзовый подход (кейз-ситуация) является и способом мышления, и набором конкретных действий. Разработанный в Гарвардской школе бизнеса (США) этот подход направлен на выработку ситуационного мышления и непосредственное использование полученных теоретических знаний, ведет к анализу реальных ситуаций и принятию типологичных решений. Ситуационный подход, в отличие от процессного и даже системного, чаще используют в нестандартных случаях, в ситуациях неопределенности, неожиданного нестандартного реагирования окружающей среды. Подход такого рода воспитывает у менеджеров особые качества: гибкость, предвидение, умение принять запрограммированные решения в нестандартных ситуациях, быть оригинальными в достижении целей. Это управление антикризисного типа, массовых расстройств типичного хода процесса, катаклизмов и т.п.

Однако лишь значительно позже это вошло в «жизнь менеджмента». Учет ситуаций очень важен и при сравнении стилей управленческой культуры в различных странах. В описываемый период появились заметные различия и в национальных (страновых) подходах. Наиболее ярко это видно при сравнении американской, японской и европейской традиции. В конце века, на рубеже 90-х гг., в развитии менеджмента просматриваются следующие тенденции:

1. В связи с усилением влияния научно-технического прогресса на достижение целей организации, роли качества продукции в конкурентной борьбе и усложнения места и роли предложения (сэплайсайдеры) в экономике – произошел как бы возврат (на новом историческом уровне) к проблемам производства, осознанию значения материально-технической базы современного производства.

2. Усиление внимания к различным формам демократизации управленческих функций, участие рядовых работников в управлении, в прибылях.

3. Возрастание влияния международных внешних условий, интернационализация управления. Возникает проблема «стыковки» местного (национального) и международного типов управления, пределов универсальности методов менеджмента, учет неустраняемых национальных стилей менеджмента.

В 1987 г. были введены в действие пять международных стандартов ИСО (МС ИСО 9000, МС ИСО 9001, МС ИСО 9002, МС ИСО 9003 и МС ИСО 9004) на системы качества [5, 7, 8, 12]. Вместе с ранее выпущенным терминологическим стандартом ИСО 8402 они образовали основополагающий комплекс международных стандартов по качеству, охватывающий практически все возможные области применения. Разработчиками стандартов были проанализированы существующие в различных странах национальные и ведомственные организационные документы по управлению качеством и обеспечению качества.

Одним из направлений поиска является выведение общих принципов повеления сложных систем с помощью синергетической методологии, которая включает в себя принципы нелинейности, бифуркации и самоорганизации, не замкнутость экономических систем, неравновесность экономических процессов, не единственность экономических эволюций (управленческих решений). Это движение в общем менеджменте получило название «эволюционный менеджмент». В качестве одного из ярких примеров синергизма, подчеркивающих универсальность принципов эволюции, можно привести факт возникновения дополнительной стоимости, которая появляется в результате слияния (объединения) двух и более фирм. Возникает кооперативный экономический эффект. Синергизм не всегда очевиден и это делает слияние более сложной проблемой, чем обычные инвестиции и инновации. Если взять принцип самоорганизации, то в качестве другого примера можно рассмотреть следующее положение: имеет место все более осознаваемое стремление предприятий обеспечить многообразие реакций («смотреть и в зеркало, и в окно»), адекватное многообразию внешних воздействий, при которых организация сможет проводить осознанную стратегию достижения целей. А рост внутренней энергетики обеспечивается использованием положительного эффекта масштаба и внутренней взаимосвязью видов деятельности, за счет чего снижаются затраты ресурсов на обеспечение внешней стратегии.

Если концепция TQM насчитывает уже около 50 лет, то концепция реинжиниринг (BPR) достаточно молода. С самого начала сторонники этих двух подходов весьма недолюбливают друг друга. Сторонники реинжиниринга утверждают, что TQM не может дать ощутимых результатов и уж тем более не поможет компании выбиться в лидеры. Условия рынка и потребности

клиента постоянно меняются и зачастую – очень радикально. В этих условиях постепенно изменить курс развития компании не представляется возможным. Это займет столько времени, что конкуренты давно уже будут впереди. В BPR делается предположение, что до сегодняшнего дня организация базировалась не на процессном, а на функциональном подходе. Именно переход к процессии организации ставится во главу угла. Но просто осознать последовательность действий как процесс недостаточно, процесс нужно выделить, перестроив существующую организацию. Hammer называет процессом «совокупность различных видов деятельности, в рамках которой на входе используется один или более ресурсов, и в результате этой деятельности на «выходе» создается продукт, представляющий ценность для потребителя» [24]. Таким образом, в BPR процессом называется только то, что создает ценность для клиента.

Всеобщее управление качеством (Total Quality Management) – это философия организации, которая основана на стремлении к качеству и практике управления, приводящей к всеобщему качеству. Отсюда качество – это не то, что Вам приходится отслеживать или добавлять на каком-то этапе производственного процесса, это сама сущность организации. Заметим, что TQM зародилась в Японии еще в 1950-х гг. после посещения этой страны тремя американскими специалистами по вопросам качества (Деминг У.Э., Джуран Д.М. и Фейгенбаум А.В.). Всеобщее управление качеством – это процесс преобразования организации, нацеленный на качество и основанный на идее его непрерывного улучшения. TQM можно рассматривать и как совокупность принципов по постоянному улучшению бизнес-процессов в организации [29].

Гейтс замечает в своей книге, если в 80-е годы все решало качество, а в 90-е – реинжиниринг бизнеса то ключевая концепция нынешнего десятилетия – скорость [6]. Здесь и скорость изменения характера бизнеса, здесь и вопросы оперативности управления бизнес-процессами, здесь и динамика изменения образа жизни потребителей и их запросов под влиянием все большей доступности информации. Скорость роста качества продукции и скорость совершенствования бизнес-процессов будут намного выше, а при достаточно большом значении этих показателей произойдет изменение характера самого бизнеса. Если компания, выпускающая или распространяющая продукцию, способна отреагировать на рыночную ситуацию не за несколько недель, а за несколько часов, то, по сути, она уже стано-

вится компанией, занимающейся услугами по предложению этой продукции.

Фейгенбаум пишет в предисловии к книге, что постоянно усиливается влияние, оказываемое на общество новыми технологиями, прежде всего информационными [18]. В этих условиях уровень качества товаров и услуг, поставляемых компаниями, становится очевидным для потребителей практически немедленно, а не через месяцы и способны годами приносить прибыль своим производителям, то теперь вероятность их быстрой гибели, как это было еще недавно. Если прежде вновь разработанные товары и услуги были замены новыми, более совершенными, постоянно повышается, а изделия, бывшие совсем недавно уникальными, в считанные месяцы и даже недели превращаются в рядовые потребительские товары.

Макарова рассматривает концепцию «риск – менеджмент» [11]. Замечает, что концепция Всеобщего управления качеством и «риск-менеджмент» направлены на улучшение качества продукции и услуг, и повышают конкурентоспособность предприятия. Однако TQM – концепция, направленная на улучшение всех процессов организации, а риск – менеджмент – концепция, оценивающая риски и предотвращающая неблагоприятные ситуации. Риск – менеджмент открывает для организации возможность предусмотреть риски проекта, определить его вероятность, разработать стратегию поведения в ситуациях риска, управлять ими и снизить издержки страхования. Концепция помогает экономить ресурсы и способствует росту деловой репутации.

Заключение

В моей работе исследован процесс появления и развития системы управления качеством, рассмотрен генезис систем управления качеством в зарубежной и отечественной практике. Проведенный анализ зарубежного и отечественного опыта развития систем управления качеством показал, что отдельной детальной научной проработки требуют вопросы развития системы управления качеством с учетом управления организационным развитием в условиях неопределенности внешней среды.

Список литературы

1. Акофф Р. Акофф о менеджменте / Пер. с англ. под ред. Л.А. Волковой. СПб.: Питер, 2002. – 448 с.
2. Ашкинази, А.Е. 70 и еще 5 лет в строю. Изд-во: 2001 г. – 87 с.
3. Бир С. Кибернетика и менеджмент / Стаффорд Бир. – М.: КомКнига, 2006. – 280 с.
4. Вебер М. Хозяйство и общество / Н. Головин, Р.П. Шпакова // Социологические исследования. – 1988. – № 5.
5. Версан В.Г. Стандарты ИСО серии 9000: закономерности развития // Стандарты и качество. – 2008. – № 1. – С. 56-59.
6. Гейтс Б. Бизнес со скоростью мысли / М., ЭКСМО – Пресс. – 2001.
7. ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: ИПК Издательство стандартов, – 2001.
8. ГОСТ Р 40.003-2005. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001:2000).
9. Друкер П.Ф. Практика менеджмента. / СПб., Киев: Вильямс, – 2000. – 398 с.
10. Друкер П.Ф. Задачи менеджмента в XXI веке. / СПб., Киев: Вильямс, 2000. – 272 с.
11. Макарова Н. Риск – менеджмент (методология управления рисками в организации): учебное пособие / Томск: изд-во Томского политехнического университета. – 2009. – 88 с.
12. Полховская Т.В. Стандартизация систем менеджмента: прошлое, настоящее, будущее // Менеджмент качества. – 2008. – № 1. – С. 29-33.
13. Сборник Законов царя Хаммурапи // Источники права. – 1996. – № 1. – 56 с.
14. Тейлор Ф.У. Принципы научного менеджмента. – М.: – 1991.
15. Тито К., Есио К., Грегари В. Качество в XXI веке. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития. // Стандарты и качество, – 2005, – 280 с.
16. Файоль А., Эмерсон Г., Тейлор Ф., Форд Г. Управление – это наука и искусство. / М.: Республика, – 1992.
17. Файоль А. Общее и промышленное управление. Пер. с англ. А.И. Зака // Под ред. и с пред. Е.А. Кочергина // Контролинг. 1991. – 104 с.
18. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции / Сокр. пер. с англ. Л.И. Павлови др. – М.: Экономика, – 1986. – 471 с.
19. Форд Г. Моя жизнь, мои достижения. Сегодня и завтра / Г. Форд. – М.: АСТ, Мн: Харвест, 2005. – 448 с.
20. Хиценко В.Е. Модель жизнеспособной системы Стаффорда Бира. // Менеджмент в России и за рубежом. – 1999. – № 4.
21. Эдвард Деминг и философия управления качеством. – электронный ресурс. – <http://quality.eup.ru/MATERIALY/deming.htm>.
22. Эмерсон Г. Двенадцать принципов производительности. – М.: Экономика. – 1992. – 216 с.
23. Barnard Ch.I. The Functions of the Executive. / Cambridge. Mass. Harv. Univ. Press. – 1968. – XXXVI. – 334 p.
24. Hammer M., Stanton S.A. The reengineering revolution: a handbook. / New York, Harperbusiness. – 1995. – 352 p.
25. Maslow Abraham. Motiuation and personality. / New York: Harper and Row, 1987.
26. Maslow A.H. A theory of metamotivation: the biological rooting of the value-life / J. humanistic Psychol, – 1967. – 7. – P. 93-127.
27. McGregor D. The Human Side of Enterprise / McGraw-Hill, New York, – 1960 – 256 p.
28. Munsterberg H. Psychology and industrial efficiency. / Boston, Mifflin, 1913. – VII. – 320 p.
29. Rampersad H. Общее управление качеством: личностные и организационные изменения. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2005. – С. 17-19.
30. Russell J. Management of Sepsis / J.A. Russell // N. Engl. J. Med. – 2006. – V. – 355 p.
31. Taylor D.S. Wet-etch Process Improvements Through SPC (Statistical Process Control) // Solid State Technology. – 1998. – Vol. 7. – P. 119-129.