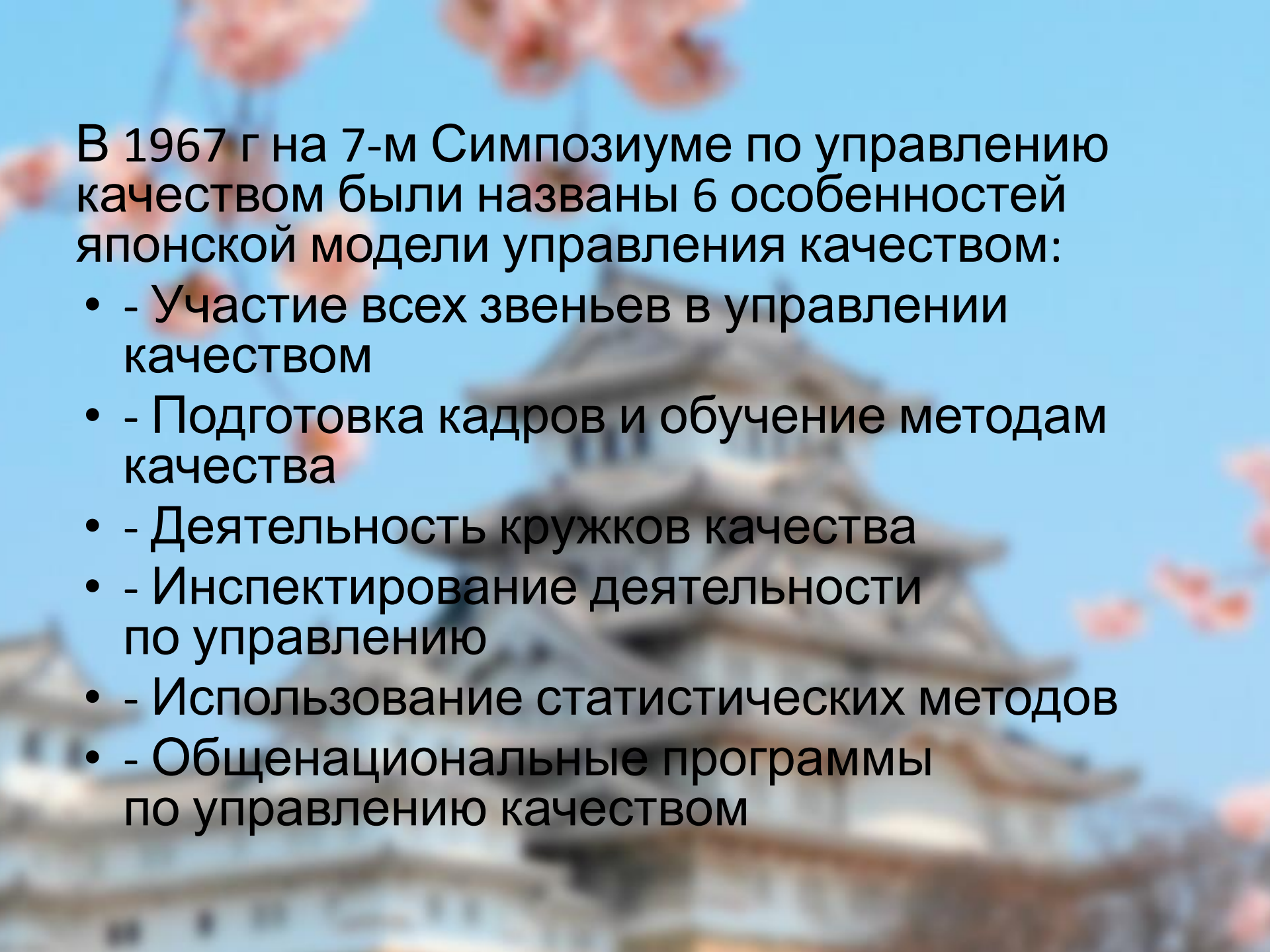


The background of the slide features a blurred image of a traditional Japanese castle with multiple tiers and dark roofs, set against a clear blue sky. In the foreground, there are out-of-focus pink cherry blossom branches with small flowers.

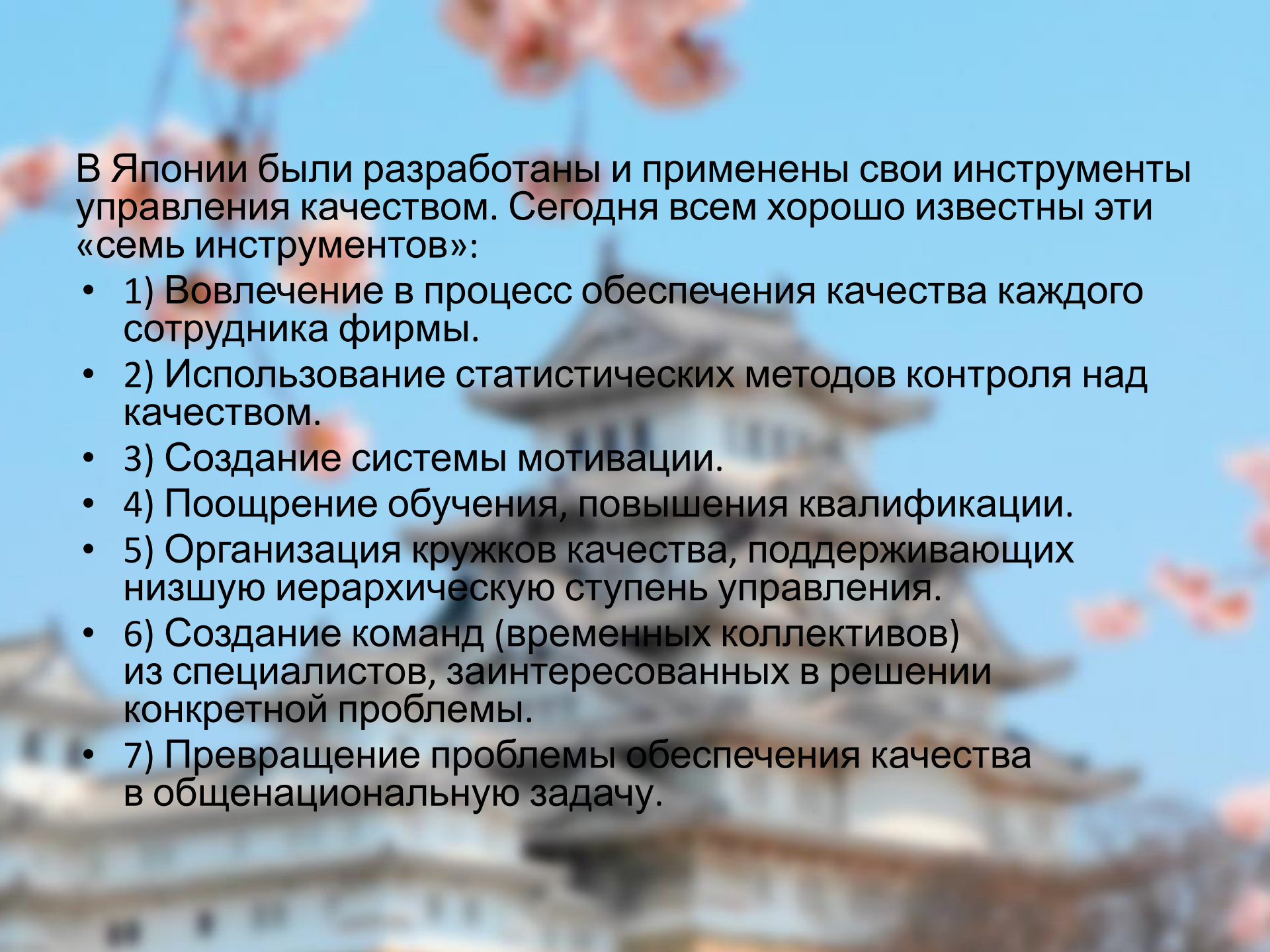
Японская школа управления качества

- Японские фирмы придают очень большое значение обеспечению высокого качества производимых ими товаров и услуг. Прежде всего, это связано с тем, что в условиях жесткой конкуренции, господствующей как на внутреннем, так и на внешних рынках, качественная продукция является более конкурентоспособной. Кроме того, обеспечение качества товаров длительного пользования снижает издержки фирмы на послепродажное обслуживание.
- Однако, одной из наиболее важных причин, по которой японские фирмы стремятся обеспечить высокое качество своей продукции является поддержание хорошей репутации фирмы. В целом, работники практически каждой японской фирмы осознают, что "качество определяет судьбу предприятия".

The background of the slide features a blurred image of a traditional Japanese pagoda with multiple tiers, set against a clear blue sky. In the foreground, there are out-of-focus pink cherry blossoms, adding a soft, aesthetic touch to the presentation.

В 1967 г на 7-м Симпозиуме по управлению качеством были названы 6 особенностей японской модели управления качеством:

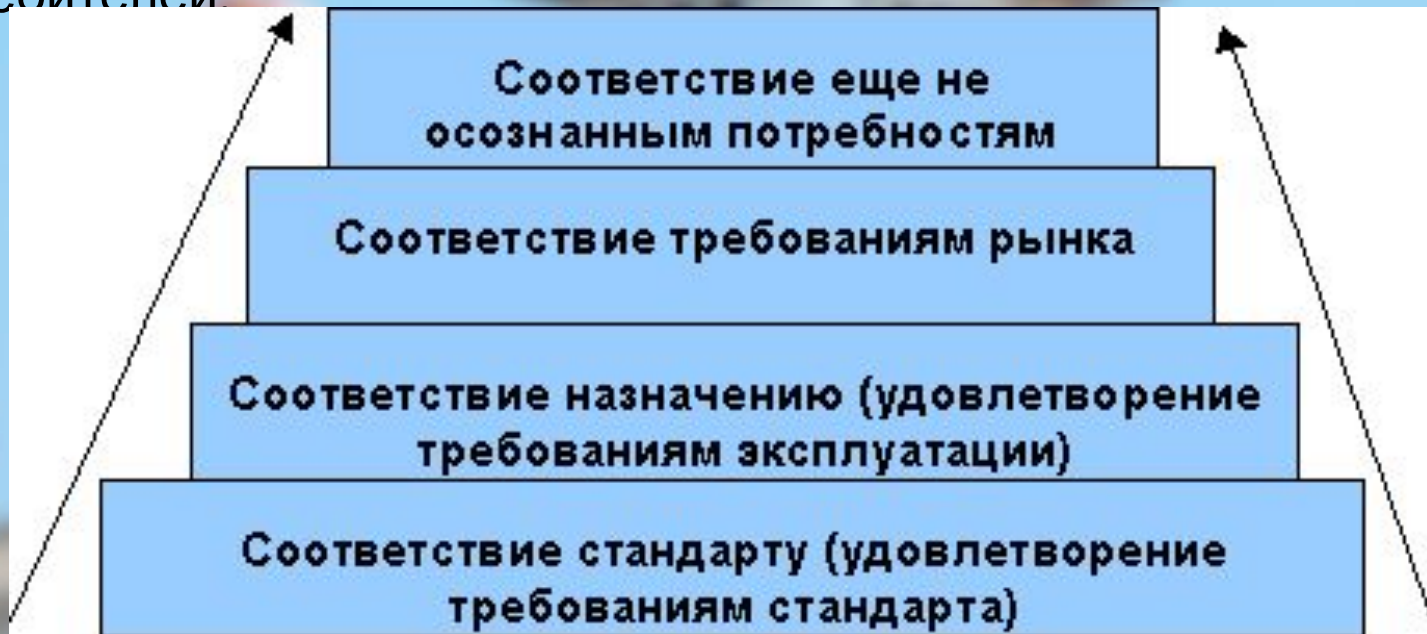
- - Участие всех звеньев в управлении качеством
- - Подготовка кадров и обучение методам качества
- - Деятельность кружков качества
- - Инспектирование деятельности по управлению
- - Использование статистических методов
- - Общенациональные программы по управлению качеством



В Японии были разработаны и применены свои инструменты управления качеством. Сегодня всем хорошо известны эти «семь инструментов»:

- 1) Вовлечение в процесс обеспечения качества каждого сотрудника фирмы.
- 2) Использование статистических методов контроля над качеством.
- 3) Создание системы мотивации.
- 4) Поощрение обучения, повышения квалификации.
- 5) Организация кружков качества, поддерживающих низшую иерархическую ступень управления.
- 6) Создание команд (временных коллективов) из специалистов, заинтересованных в решении конкретной проблемы.
- 7) Превращение проблемы обеспечения качества в общенациональную задачу.

В японских системах управления качеством впервые была использована четырехуровневая иерархия качества, в которой угадывается основной принцип будущей концепции — ориентации на удовлетворение текущих и потенциальных запросов потребителей



- Профессор Каору Исикава предложил идею создания знаменитых Кружков качества. Первоначальной целью таких кружков было обучение персонала японских компаний статистическим методам контроля. Такое обучение стало проводиться в японских компаниях в 60х годах для вовлечения сотрудников в работу по совершенствованию качества. Сегодняшние Кружки качества в Японии — это добровольные объединения работников организаций различного уровня и разных областей деятельности, собирающиеся в свободное от работы время с целью поиска мероприятий по совершенствованию качества. Обычно такие кружки имеют свои девизы («Думай о качестве ежеминутно», «Качество решает судьбу фирмы» и т. п.) и действуют на основе следующих принципов:
 - - добровольности участия
 - - регулярности собраний
 - -конкретности решаемых проблем
 - - выявления, изучения и оценки проблем качества в ходе обсуждения.
- Кружки качества очень популярны в Японии: первый кружок был зарегистрирован в 1962 г., к началу 1965 г. в Японии было 3700 кружков, а в настоящее время их насчитывается более 300 тысяч.

- Кружки качества являются методом обучения и поощрения персонала, интересы которого, в свою очередь, учитываются в процессе деятельности организации. Используя простые статистические инструменты, люди работают в группах, обсуждая, анализируя и решая различные проблемы, нацеленные чаще всего на стоимость, безопасность и продуктивность. Также их работой является подготовка предложений по усовершенствованию продукции или услуг компании. Основные результаты деятельности кружков качества представлены на рисунке:
- Кружок контроля качества - это небольшая группа людей (от 3 до 12 человек), самостоятельно выполняющая работу по контролю качества на одном рабочем месте. В кружке есть свой лидер, являющийся формальным руководителем, однако в процессе деятельности кружка все его участники попеременно выполняют эту функцию.
- Обычно кружок контроля качества имеет план работы на год, а число разрабатываемых тем зависит от количества членов кружка и колеблется от 3 до 5. Перед каждым участником кружка ставится определенная задача, а затем контролируется ее поэтапное выполнение. Цели кружка контроля качества всегда очень конкретны: за данное время при помощи определенных методов обеспечить определенное повышение уровня качества.
- Для своих занятий кружки контроля качества собираются обычно 1-2 раза в месяц, чаще всего после работы, во время обеда или в выходные дни. В некоторых компаниях собрания кружков являются добровольными; в ряде компаний они проводятся в рабочее время, и если собрание продолжается после окончания рабочего дня, участники получают сверхурочную оплату.

Программа Пяти нулей

- Японская система управления качеством на производстве ориентирована на предотвращение возможности допущения дефектов. На японских предприятиях большую популярность завоевала программа «пяти нулей», суть которой сводится к тому, что каждый рабочий НЕ ДОЛЖЕН делать следующее:
 - - принимать дефектную продукцию с предыдущей операции;
 - - создавать условия для появления дефектов;
 - - передавать дефектную продукцию на следующую операцию;
 - - вносить изменения в технологию;
 - - повторять ошибки.

В деятельности японских компаний, можно выделить следующие особенности менеджмента, способствующие успеху японских фирм на мировых рынках.

1. Формулирование философии фирмы, воспитание корпоративного духа, действие социальных норм и других элементов организационной культуры имеют для деятельности японских компаний большое значение, поскольку обеспечение организационного единства, эффективной координации деятельности отдельных частей организации и ее взаимодействия с внешней средой являются решающими факторами для выживания организации.
2. Информация является важнейшим ресурсом, необходимым для создания конкурентоспособных товаров и услуг. Осознание этого факта заложено в японской культуре и является одной из важнейших основ деятельности японских фирм.
3. Контролю качества, как было видно в работе уделено не мало внимания на предприятиях Японии.



Спасибо за внимание