

УДК 005

***ОСОБЕННОСТИ ЯПОНСКОГО ПОДХОДА К УПРАВЛЕНИЮ
КАЧЕСТВОМ***

Серкова А.В.

студент

*КФ МГТУ им. Н. Э. Баумана (национальный исследовательский университет),
Калуга, Россия*

Ерохина Е.В.

Научный руководитель, доктор экономических наук, профессор

*КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана (национальный исследовательский университет),
Калуга, Россия*

Аннотация: В данной статье была поставлена задача рассмотреть особенности японского подхода к управлению качеством. В результате анализа выявлены основные характеристики японского менеджмента. Основным принципом японского менеджмента является сотрудничество с людьми. Япония стала первой страной, которая разработала управление человеческими ресурсами в организации. Для японцев очень важно укрепить отношения между руководителем и сотрудниками.

Ключевые слова: Японская компания, персонал, признаки японского управления, особенности японского менеджмента, успех японских компаний.

FEATURES OF THE JAPANESE QUALITY MANAGEMENT APPROACH

Serkova A.V.

Student

*BMSTU (National Research University) Kaluga Branch,
Kaluga, Russia*

Erohina E. V.

*Scientific supervisor, doctor of Economics, Professor of the BMSTU (National
Research University) Kaluga Branch,*

Kaluga, Russia

Annotation: This article was tasked with considering the features of the Japanese approach to quality management. The analysis revealed the main features of Japanese management. The basic principle of Japanese management is cooperation with people. Japan was the first country to develop an organization's human resources management. For the Japanese, it is very important to strengthen the relationship between the leader and employees.

Keywords: Japanese company, staff, signs of Japanese management, features of Japanese management, success of Japanese companies.

На сегодняшний день Япония является одним из крупнейших в мире экспортеров отечественного товара, доминирует практически во всех видах крупномасштабного производства, несмотря на то, что Япония - страна с ограниченными природными ресурсами, она достигла значительного прогресса во всевозможных секторах экономики, от информационных технологий до сельскохозяйственного туризма. Особенности японского подхода к управлению качеством обусловлены тем, что управление качеством в Японии основано на совершенствовании методов производства, управлении или техническом обслуживании, что приводит фирму к успеху [1, 86].

Японские компании придают большое значение обеспечению высокого качества своей продукции и услуг. Это объясняется тем, что в жесткой конкуренции доминируют внутренние и внешние рынки, высококачественная продукция становится более конкурентоспособной. Кроме того, обеспечение качества товаров длительного пользования снижает послепродажные расходы компании. Тем не менее одной из причин, по которым японские компании стремятся обеспечить качество продукции, является поддержание хорошей репутации организации. Как правило, сотрудники практически каждой японской компании знают, что «качество определяет судьбу компании». Один из управляющих фирмы «SANYO Electric» в Сингапуре сказал, что они не обеспокоены ростом производительности, потому что их производственная

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

система организована таким образом, что производительность будет расти автоматически. Но они очень обеспокоены о том, чтобы помешать выпуску бракованных товаров - через поддержание строгого контроля качества, распространяющегося на машины и оборудование, заготовки и инструменты.

Универсальный контроль качества – это единый процесс обеспечения качества во всей компании, и этот процесс осуществляется всеми сотрудниками от руководителя до сотрудников. Японская система управления качеством предполагает упрощение проблем, а не поиск сложных решений. Основные подходы управления качеством японской модели включают в себя:

- Осведомленность в запросах покупателей.
- Знание, какие будут требования.
- Определение издержек, неизбежных для достижения качества.
- Уведомление о возможных браках и жалобах.
- Возможность предусмотреть корректирующего воздействия.
- Устранение потребности в проверке.

Кружки качества – являются первыми системами управления качеством, которые изобрел Каору Исикава. Первоначально их целью было обучение сотрудников японских компаний методам статистического управления [2, 176]. Сегодня это объединения работников по своему желанию на разных уровнях и в разных сферах деятельности, которые собираются в свободное время и ищут возможности для улучшения качества (рис.1-Кружки качества). Деятельность таких организаций непрерывна и выходит за рамки решения конкретных задач. Круг качества работает на основе следующих принципов:

- Добровольном участии.
- Систематичности встреч.
- Точности решаемых проблем.
- Определение, рассмотрение и устранение проблемы качества во время обсуждений.



Рис.1-Кружки качества

Многие японские компании внедряют разработки передовых технологий, используют новые инструменты, автоматизируют проектирование систем, используют методы учета в управлении производственными процессами. В последнее время в Японии появилась новая тенденция: не только развивать системы связи с клиентами, но и создавать системы связи с поставщиками. Каждый японский лидер стремится выстроить отношения с поставщиками, производителями и клиентами на основе принципов сотрудничества и доверия, что оказывает наибольшее влияние на качество производимой и продаваемой продукции.

Одной из основных причин быстрого успеха Японии является применение модели менеджмента, ориентированной на японскую историю развития можно отметить определенные методы работы и поведения, которые соответствуют национальным особенностям. В Японии выделяют стратегию пожизненного найма. В этой системе работники работают в определенной фирме с самого первого момента выхода на работу и трудятся там до выхода на пенсию. В Японии передвижение по служебной лестнице в первую очередь зависит от стажа и возраста, а потом уже от остальных качеств. Если работник меняет свое место работы, его квалификация будет равна нулю. Сотрудники, переезжающие в другую компанию, часто считаются сотрудниками второго сорта. Поэтому японцы очень осторожны, в выборе организации, в которой они будут работать. Чем больше вы обучаете свой персонал, тем больше от этого получают фирма и сами работники. Обучение персонала является ключевым условием

эффективного управления качеством. В ходе обучения следует предоставлять общую информацию о системе управления качеством в сочетании с конкретными рекомендациями и методами. Однако важно понимать, что каждая компания должна разработать свой собственный план обучения, основанный на конкретной цели деятельности [3, 352].

По мнению Хидеки Йосихара, японского эксперта по менеджменту, существует шесть характеристик японского управления:

- Безопасность и целостность работы.
- Публичность и значимость компании.
- Информационное управление.
- Управление качеством.
- Постоянное присутствие руководства на производстве.
- Поддержка чистоты и порядка.

Японские компании следуют двум основными принципами: во-первых, сотрудники, выполняющие свое дело, знают лучше, чем кто-либо другой, как его модернизировать. Во-вторых, сотрудники наиболее привержены к своему собственному мнению. Япония первая в стране осуществила концепцию участия персонала в процессе принятия решений, добилась лучших результатов по новейшему оборудованию по более низкой цене, чем конкуренты.

Японская система управления старается укрепить отношения сотрудников с компанией. Управляющие вкладывают в своих сотрудников не только технические навыки, но и моральные и этические ценности. Некоторые японцы даже называют свою организацию «家(ути)», что переводится как «дом, семья», и уверены, что можно изменить свой взгляд на мир, расторгнуть брак, изменить свою фамилию и имя – нельзя просто изменить компании. Каждый сотрудник считает себя неотъемлемым и важным звеном рабочего механизма, который способствует эффективной работе.

Многие японские предприятия практикуют специально разработанные программы для персонала, чтобы привлечь их к процессу управления качеством. Эти программы получили название «пяти нулей». Как правило, они подразумевают такие правила:

- не создавать условий для возникновения дефектов;
- не передавать на следующие производственные стадии дефектные продукты;
- не принимать с предыдущих стадий дефектные продукты;
- не менять технологические режимы;
- не повторять просчетов и ошибок.

Программа «пять нулей» не может быть реализована без максимального использования людских ресурсов. Вице-президент компании Toyota, впервые продемонстрировал это на практике, создав концепцию «делать все вовремя» (JIT), которая обеспечивает «пять нулей» в производственных организациях, и позволяет сократить время от получения заказов до доставки готовой продукции потребителям. Сочетание качества, производственных издержек, пунктуальности и тщательности работы в конечном итоге увеличивает долю рынка, производительность и прибыльность [4, 265].

В заключение хотелось бы подчеркнуть, что японский менеджмент – это уникальная система управления, которой присущ национальный колорит. Но это не означает, что это управление не может быть использовано в другом месте. Напротив, японская система управления содержит в себе много ценного, в значительной степени соответствует общим, глобальным потребностям совершенствования управления.

Библиографический список:

1. Вдовин С.М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие/ С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. — М.: ИНФРАМ, 2018.
2. Леонов О.А. Темасова Г.Н., Вергазова Ю.Г. Управление качеством: Учебник. - 3-е изд., стер. - СПб.: Издательство «Лань», 2019. -84 с. – URL: <https://e.lanbook.com/reader/book/111206/#84> (Дата обращения 14.04.2020)
3. Имаи М. Кайдзен: Ключ к успеху японских компаний. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2014.
4. Кайнова В.Н. Статические методы в управлении качеством: учебное пособие / В.Н. Кайнова, Е.В. Зимина; под общей редакцией В.Н. Кайновой – Санкт-Петербург: Лань, 2019. – 37 с. – URL: <https://e.lanbook.com/reader/book/121465/#37>
5. Леонов О.А. Темасова Г.Н. Вергазова Ю.Г. Управление качеством: Учебник. - 3-е изд., стер. - СПб.: Издательство «Лань», 2019. -84 с. – URL: <https://e.lanbook.com/reader/book/111206/#84> (Дата обращения 10.04.2020)
6. Мкртычян Г.А. Организационное поведение: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.А. Мкртычян. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 237 с. – URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433912>
7. Серенков П.С. Методы менеджмента качества. Контроль и испытание продукции / П.С. Серенков, Е.Н. Савкова, Н.А. Жагора. – Минск: Новое знание; М.: ИНФРА-М, 2015. – 480 с. – URL: <https://e.lanbook.com/reader/book/64771/#365>

Оригинальность 75%