

М.С. Лесина, Г.П. Суровцев (6 курс, каф. ТО), С.Н. Колпашников, проф.

АНАЛИЗ СПОСОБОВ ИНТЕГРАЦИИ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА В КОМПАНИИ MCDONALD'S

Анализ способов интеграции и обеспечения качества – это задача многоаспектная и многофакторная, а также приоритетная в деятельности компании.

Наличие конкурентной среды в условиях рыночной экономики обязывает уделять огромное внимание проблемам качества. Успешная реализация качественного продукта потребителю является главным источником существования любого предприятия.

Ярким подтверждением является история многих зарубежных и отечественных компаний. И такая компания, как "McDonald's" наглядно демонстрирует это. Начиная с 40-х годов и по настоящее время проблемам обеспечения и поддержания качества в данной компании уделяется огромное внимание. Этой компанией накоплен значительный опыт в области менеджмента качества.

Важнейшим инструментом достижения стабильного качества продукции является система обеспечения качества (система качества).

Для четкого представления, что является системой обеспечения качества и как она функционирует, важно проанализировать становление и совершенствование менеджмента качества McDonald's.

Оказывая влияние на деятельность компаний, качество является комплексным понятием, и характеризует эффективность разработки стратегии, организации производства, маркетинга, разработки и изготовления продукции, рекламы и продвижения товара на международный рынок. На достижение определенного уровня качества направлена деятельность всех служб компании McDonald's.

На основании этого стало возможным сформулировать аспекты качества продукции McDonald's и этапы системы управления качеством, а также политику в области качества.

В современной практике управления качеством корпорация McDonald's выделяет следующие пять основных этапов, осуществление которых невозможно без взаимодействия всех отделов, органов управления компанией McDonald's. Такое взаимодействие называется единой системой обеспечения качества. Это обеспечивает системный подход к управлению качеством компании.

Политика в области качества McDonald's сформулирована в виде направления деятельности или долгосрочной цели. Краеугольным принципом системы обеспечения качества корпорации McDonald's является охват всех этапов "петли качества". По характеру воздействия на этапы "петли качества" в системе качества McDonald's выделяются три направления: обеспечение качества, управление качеством и улучшение качества.

Таблица 1

СПОСОБ ИНТЕГРАЦИИ	УРОВНИ ИНТЕГРАЦИИ				
	Мировой	Страна	Корпорация	Филиал	Рабочее место
	М	С	К	Ф	Р
Структурно-организационный	1М	1С	1К	1Ф	1Р
Функционально-технологический	2М	2С	2К	2Ф	2Р
Территориально-пространственный	3М	3С	3К	3Ф	3Р

Транспортно-манипуляционный	4М	4С	4К	4Ф	4Р
Информационно-связной (интерфейсный)	5М	5С	5К	5Ф	5Р
По документации и делопроизводству	6М	6С	6К	6Ф	6Р

Ниже приведены этапы «петли качества»:

1. маркетинг, поиски и изучение;
2. проектирование и (или) разработка технических требований, разработка продукции;
3. материально-техническое снабжение (стандарты);
4. подготовка и разработка производственных процессов;
5. производство (обслуживание клиента);
6. контроль, проведение испытаний и обследований;
7. упаковка и хранение;
8. реализация и распределение продукции (динамика сети, реклама);
9. монтаж и эксплуатация (организация филиалов);
10. техническая помощь и обслуживание (штаб-квартира);
11. утилизация после использования.

На любом этапе «петли качества» и на любом уровне прослеживаются различные способы интеграции, представленные в таблице 1.

Выводы. В результате исследования можно говорить о том, что

1. Система обеспечения качества – это совокупность мероприятий необходимых для того, чтобы произведенная продукция или услуга удовлетворяла определенным требованиям к качеству.
2. Одной из первых компаний, которая сформулировала, совершенствовала и использовала понятие «обеспечение качества», является компания McDonald's.
3. Система обеспечения качества характеризуется стадиями «петли качества».
4. «Петля качества» наглядно позволяет видеть многие этапы, осуществляемые в процессе создания, изготовления и реализации продукции McDonald's.
5. Взаимодействие корпорации, ее структурных подразделений, филиалов и отдельных работников позволило McDonald's стать одной из самых популярных и значимых компаний и удерживать лидирующее положение в индустрии «fast-food».
6. Этапы «петли качества» продукции McDonald's удовлетворяют требованиям качества, а это, в свою очередь, обеспечивает конкурентоспособность продукции McDonald's во всем мире.