

УДК 65.018

*В. В. Жильченко,
к. э. н., доц.
И. И. Карнаухова,*

ГВНЗ «Донецкий национальный технический университет»

ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ

В статье раскрыты современные теоретические и практические аспекты управления качеством на предприятиях.

In the article the modern theoretical and practical aspects of quality management are exposed in the organization.

Ключевые слова: *качество, конкурентоспособность, управление.*

Key words: *quality, competitiveness, management.*

Вступление. В условиях глобализации, развития международной торговли эффективность деятельности предприятий на внешнем и внутреннем рынке полностью зависит от того, насколько их продукция или услуги отвечают стандартам качества, поэтому проблема обеспечения и увеличения качества продукции актуальна для всех предприятий. Качество продукции относится к числу важнейших критериев функционирования предприятия в условиях относительно насыщенного рынка и преобладающей неценовой конкуренции. Повышение технического уровня и качества продукции определяет темпы научно - технического прогресса и рост эффективности производства в целом, оказывает существенное влияние на интенсификацию экономики, конкурентоспособность отечественных товаров и жизненный уровень населения страны.

Рост технического уровня и качества выпускаемой продукции является в настоящее время наиболее характерной чертой работы предприятий в промышленно развитых странах.

Украинские предприятия пока отстают в сфере использования современных методов менеджмента качества. Наряду с этим повышение качества несёт колоссальные возможности. Но повышение качества невозможно без изменения отношения к качеству на всех уровнях. Повышение качества невозможно, если руководители разных уровней не будут относиться к качеству как к образу жизни [1].

Цель статьи. Целью данной работы является всестороннее изучение проблем управления качеством и анализ внедрения системы управления качеством на предприятиях.

Постановка задач. На сегодняшний день недостаточно разработаны теоретические, методические и научно-практические аспекты средств, методов и систем управления качеством на предприятиях. Это требует создания процессно-ориентированных подходов к постановке таких систем, которые на основе обобщения основных проблем и условий реализации процессного управления комплексно охватывали определение процессов, их мониторинг и оценку, выбор корректирующих и предупредительных действий для поддержки качества на указанном уровне, его постепенного повышения, а также оценку указанных действий.

Анализ исследований и публикаций. Исследование управления качеством продукции и конкурентоспособностью производства актуально для экономической жизни. Ему посвящены работы таких известных авторов как: М.К. Розовой, Р.А. Фатхутдинова, В.Я. Белобрагина, А.В. Гличева и др.

Результаты исследования.

Качество продукции – совокупностью свойств, характеризующих степень его общественной полезности с учетом общественно-необходимых затрат труда на всех стадиях воспроизводственного цикла.

Только продукция и услуги высокого уровня качества способны обеспечить конкурентоспособность отечественных предприятий, как на внутреннем, так и на внешнем рынках. Однако при этом следует учитывать, что на конкурентоспособность влияют также и другие факторы. Можно согласиться с исследователями, считающими, что на конкурентоспособность, кроме качества продукции влияют и другие факторы [2].

На качество оказывают влияние многочисленные стадии производственного цикла:

1. На качество продукции влияет проводимая отделом сбыта оценка уровня качества продукции, требуемого потребителем.
2. В огромной степени на качество продукции влияет процесс проектирования, на котором должны учитываться результаты изучения рынка.
3. На качество продукции влияет качество закупаемых сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий, деятельность отделов, которые отбирают поставщиков, заключают с ними контракты и поддерживают связь.
4. Качество продукции зависит от принятой технологии производства, применяемого оборудования, технологической оснастки и производственных процессов.
5. В процессе изготовления изделий на их качество огромное влияние оказывают руководители и производственные рабочие.
6. Нет необходимости говорить о той роли, которую играет технический контроль и функциональные испытания на соответствие качества продукции требованиям нормативно-технической документации.
7. Процесс транспортировки продукции также влияет на качество; при этом большое значение приобретают качество упаковки и методы транспортирования.
8. Большое значение имеют монтажные и пуско-наладочные работы, так как от них зависит качество монтажа изделия, одновременно с которым проводится инструктаж потребителя о правилах эксплуатации.
9. Ответственным моментом проверки надежности в рабочих условиях являются эксплуатационные испытания.

С практической точки зрения удовлетворение требований потребителя фактически обеспечивается в процессе всего производственного цикла независимо от вида продукции, будь то электрическая зубная щетка, полимер, турбина, электродвигатель, антибиотик или космический корабль. Полное удовлетворение требований потребителя в отношении всех основных показателей качества продукции может быть достигнуто только путем осуществления тщательно продуманной, хорошо составленной и охватывающей весь производственный цикл программы. Наличие такой единой программы управления качеством продукции гарантирует координацию всех мероприятий по обеспечению необходимого уровня качества и их направленность к достижению единой цели – удовлетворению требований потребителя при оптимальных затратах средств [3].

Для обеспечения выпуска конкурентоспособной качественной продукции (услуги), прежде всего, необходимо определить ключевые виды деятельности и процессы, систему их взаимодействия на предприятии, функции соответствующих органов управления.

Рассматривая жизненный цикл изделия, можно выделить следующие основные процессы:

- процесс проектирования и разработки продукции;

- процесс подготовки производства;
- процесс закупки материалов и компонентов;
- процесс производства;
- процесс контроля качества готовой продукции;
- процесс сбыта.

К каждому процессу устанавливаются определенные требования соответствующими правовыми, нормативными и техническими документами.

Управление процессами осуществляется с помощью обязательных документированных процедур. Любой процесс по усмотрению его владельца может стать документированной процедурой, если установлен рациональный и эффективный способ его выполнения. Организация и управление каждым процессом осуществляется определенным структурным элементом (бюро, отделом, департаментом, цехом и т.п.), а их взаимодействие – через должностных лиц (начальников отделов, департаментов, цехов) и структурные подразделения более высокого уровня [4].

Основной отличительной чертой процессного подхода является ориентация на требования внутреннего потребителя и оптимизация деятельности. Он позволяет:

- устанавливать четкую, однозначную ответственность в отчетности для руководства по ключевым видам деятельности;
- понимать и измерять возможности ключевых видов деятельности;
- выявлять внутренние и внешние взаимосвязи между функциями организации;
- оценить риски, последствия и влияние для потребителей, поставщиков и других заинтересованных сторон;
- сосредоточить руководство на таких факторах, как ресурсы, методы и материалы, которые улучшают ключевые виды деятельности организации.

Процессный подход является наиболее распространенным подходом к управлению качеством. Он предполагает, прежде всего, то, что управление процессом и каждой из входящих в него работ (подпроцессов или функций) происходит с применением особых методических приемов, достаточно хорошо разработанных и позволяющих исключить многие ошибки.

Управление организационными процессами в системе менеджмента качества, в первую очередь, сводится к постоянному поддержанию организованности и упорядоченности всех видов работ. Однако управление процессами неправильно было бы сводить лишь к поддержанию их заданной организованности. Очень важен один из основополагающих принципов менеджмента – принцип постоянного улучшения. Только постоянное усовершенствование каждого процесса системы менеджмента качества принесет успех организации.

Управление качеством продукции представляет собой процесс, включающий выявление характера и объема потребностей в продукции, оценку фактического уровня ее качества, разработку, выбор и реализацию мероприятий по обеспечению запланированного уровня качества продукции.

В настоящее время практически все промышленно развитые страны вступили в новый этап развития менеджмента, который тесно связан с внедрением интегрированных систем менеджмента, включающих в себя, как один из составных элементов, систему менеджмента качества.

Система менеджмента качества, которая охватывает все работы, выполняемые на предприятии, объединяет многочисленные отдельные функции и решения в области качества продукции на фирме в единую оперативную систему, направленную на достижение высшего качества при оптимальных затратах, предполагает наличие ряда нормативных документов, требования которых обязаны соблюдать все сотрудники фирмы, занятые в области проектирования, производства и сбыта продукции, при выполнении работ, имеющих прямое отношение к качеству продукции.

Невозможно полностью рассмотреть требования, предъявляемые к системе менеджмента качества. Их можно кратко охарактеризовать следующим образом:

1. Предпроизводственная оценка и определение качества продукции. Это требование предъявляется еще при разработке замысла конструкции изделий и распространяется на всю программу их выпуска; при этом необходимо удостовериться в том, что готовая продукция будет отвечать требованиям потребителя к качеству.

2. Планирование качества продукции и качества производственного процесса. На этом этапе определяют: номенклатуру показателей качества, подлежащих измерению; объем, методы и место проведения измерений параметров качества; порядок проведения измерений и их регистрацию; допускаемые отклонения, при нарушении которых принимаются корректирующие мероприятия, а также другие важные требования, предъявляемые к производственным процессам.

Другими важными подсистемами являются:

- планирование и контроль закупаемых материалов;
- оценка и контроль качества продукции и технологических процессов;
- организация обратной связи в информации о качестве;
- подготовка кадров и повышение квалификации, а также пропаганда в области управления качеством;
- управление качеством в период эксплуатации готовой продукции;
- руководство деятельностью в области управления качеством;
- специальные исследования в области управления качеством.

Наиболее важные элементы фирмы (персонал, машины, материалы и информация) являются взаимосвязанными частями более сложных систем. Эти системные структуры объединяют все мероприятия и направляют их на достижение целей и выполнение задач фирмы [5].

Использование систем управления качеством на предприятиях дает возможность структурировать и упорядочивать процессы, стабилизировать и улучшить деятельность предприятия.

Эффективность внедрения систем управления качеством должно оцениваться по внутренним и внешним факторам.

Внутренние факторы включают в себя: документооборот, принятие управленческих и производственных решений, контроль деятельности в сфере использования системы, планирование работ.

Внешние факторы включают в себя: конкурентоспособность продукции, экспортный потенциал, взаимодействие с контролирующими органами, взаимодействие с потребителями.

Опыт показывает, что внедрение системы управления качеством ограничивается не только высокими требованиями к организации материально-технического снабжения, финансирования, программного обеспечения, но и препятствиями социально-психологического характера, вызванными стереотипами старого мышления. Предприятия, внедряющие стандарты, сталкиваются с непониманием необходимости осуществления этой работы в существующих условиях. Условия, принципы и требования, закрепленные в уже переработанных стандартах, на практике выполняются не в полном объеме, что противоречит системному подходу в решении задач качества. Причины невыполнения состоят в нестабильности производственных, сбытовых, экономических процессов, происходящих на предприятии. Большую трудность представляет организация маркетинговой деятельности и осуществление прогноза необходимого уровня качества изделия.

Поэтому решить задачу достижения и поддержания качества продукции на уровне, обеспечивающем постоянное удовлетворение установленных или предлагаемых требований потребителя на внутреннем рынке, пока достаточно сложно. Кроме того, большинство промышленных предприятий Украины на сегодняшний момент не могут обеспечить потребителю уверенность в том, что намеченное качество поставляемой продукции достигается или будет достигнуто [6].

Выводы. Проблемы качества в сегодняшних экономических условиях приобретают все большее значение. В наши дни вопросы качества для потребителя являются первоочередными, часто преобладая над ценовыми. Потребитель в своей массе предпочитает получать лучшее качество даже за немного большую цену, предпочитая переплатить, но купить товар наилучшего качества. Важнейшей составляющей частью исследования системы управления качеством является анализ ее инвариантного аспекта. Объективно может и должна существовать единая система управления качеством, конкурентоспособностью и эффективностью производства. Неуклонное повышение качества продукции и ее конкурентоспособности – это средство и результат интенсификации производства, что с общеэкономических позиций способствует повышению эффективности общественного производства.

Работающая система менеджмента качества может стать реальным инструментом непрерывного совершенствования деятельности предприятия и источником экономических выгод. За счет документированности, контроля, анализа и периодического пересмотра ключевых производственных и управленческих процессов в соответствии с требованиями международного стандарта обеспечивают прозрачность, лучшую управляемость и непрерывное совершенствование деятельности предприятия. Неформальный подход к внедрению систем менеджмента качества, лидерство высшего руководства, вовлечение персонала и привлечение квалифицированных специалистов в области качества помогут российским предприятиям максимально полно использовать возможности, которые заложены в требованиях международного стандарта ИСО 9000.

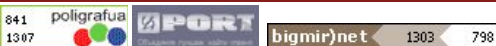
Внедрение систем управления качеством позитивно влияет на внутренние факторы деятельности предприятий и предоставляет преимущества, касающиеся, в первую очередь улучшения принятия управленческих и производственных решений и усиление уровня контроля деятельности в сфере использования системы управления.

Кроме этого, внедрение систем управления качеством позитивно влияет на внешние факторы деятельности предприятия, такие, как: повышение конкурентоспособности предприятия или увеличение уровня удовлетворенности потребителей.

Литература:

1. Бичківський Р. Управління якістю. – Л.: ДУ «Львівська політехніка», 2000. – 329 с.
2. Фатхутдинов Р.А. Управление конкурентоспособностью организации. Учебное пособие / Р.А. Фатхутдинов. - М.: Изд-во «Экомо», 2004. – 544 с.
3. Бастрыкин Д.В., Евсейчев А.И., Нижегородов Е.В., Румянцев Е.К., Сизикин А.Ю., Торбина О.И. Управление качеством на промышленном предприятии. – М.: «Издательство Машиностроение-1», 2006. – 204 с.
4. Змерзлая А.А. Совершенствование системы менеджмента качества как фактора повышения конкурентоспособности предприятия / А.А. Змерзлая // Ринкова Економіка: Сучасна теорія і практика управління. Збірник наукових статей, том 12. – 2009. – С. 148-155.
5. Смагина, М.Н., Герасимов Б.И., Пархоменко Л.В. Процессы системы менеджмента качества. – Тамбов: Издательство Тамбовского государственного технического университета, 2006. – 100 с.
6. Воронин А.Е. Система управления качеством продукции на предприятии как показатель эффективности его деятельности // Экономика Крыма. – 2011. – № 1 (34). – С. 433-435.

Стаття надійшла до редакції 08.11. 2012 р.



ТОВ "ДКС Центр"