

СИСТЕМА И ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Ткаченко А.М., Цыганок О.О. (ЗГИА, г.Запорожье, Украина)

In the article is given representation about the basic approaches in development of quality from Taylor up to methods quality management. Systematized main principles of quality of management which are described in the literature. The characteristic it is given by principles of management of quality according to the international standard.

«Бери убеждением, а не силой»

Биант из Приены

Рост экономики Украины проявляется в создании новых товаров и возможностей для потребителей по их покупке. Основным условием успешной реализации продукции является ее качество и конкурентоспособность. Качество – главный фактор конкурентоспособности.

Высокая конкурентоспособность товаров достигается низкими издержками производства по сравнению с уровнем общественно-необходимых затрат, что позволяет реализовать товары по доступным потребителю ценам и имеет ценовые преимущества перед конкурентами.

Надежная конкурентоспособность обеспечивается применением высоких технологий, позволяющих принципиально изменить исходные ресурсы, изготовление товаров, организацию и управление производством.

Конкурентоспособность может характеризоваться следующими признаками:

1. Новизна – (оригинальность принципа функционирования или использования).
2. Расширение диапазона возможностей практического использования в специфических условиях, (в условиях расширенного температурного или гидрорежима, в различных барометрических условиях).
3. Высокое качество, надежность и долговечность при относительно низких издержках производства.
4. Устойчивость и надежность по отношению к моральному износу.
5. Внешняя привлекательность, эстетичность внешнего вида. Удобство пользования.
6. Достижение устойчивого сбыта по выгодным ценам. Наличие постоянных партнеров-потребителей.

Повышения качества производства является одним из самых важных условий интенсивного развития предприятия.

Представление об основных подходах в развитии качества от Тейлора до методов всеобщее управление качеством (TQM).

«Начало новой истории менеджмента – Фредерик Тейлор, научная организация труда. Его тезис – управлять можно только тем, что можно измерить. Качество товаров должно быть измеримо, отвечает сам работник. Следующий шаг – Макс Вебер, бюрократия. Здесь центральный тезис –

создание специального подразделения, а потом и службы, ответственной за качество всего производственного процесса. И, наконец – Эдуард Деминг и Джозеф Джуран, американские консультанты японских предприятий, основатели TQM. Ключевой момент: качество продукции есть следствие качества управления, которое отвечает за весь жизненный цикл продукта от замысла и проектирования продукции, до использования и утилизации».

«Если в начале истории менеджмента управление качеством плелось в хвосте за управлением организацией, то сейчас ситуация изменилась – передовые методы управления создаются именно в системе повышения качества, а уже потом осваиваются другими службами финансово-экономической, персонала, сбыта и снабжения».

Основное, исходное положение теории, правило деятельности предприятия в какой-либо сфере или поведения личности является принципом.

Чем полнее и обоснованнее принципы управления качеством, тем выше вероятность достижения положительного развития в целом предприятия.

В условиях перехода от плановой экономики к условиям рыночных отношений, для обеспечения жизнедеятельности предприятия необходимо обеспечивать выход товара на международные рынки, привлечь к совместной работе иностранные компании, закрепить и расширить свои интересы на внутреннем рынке. Для выполнения этих задач необходима сертификация системы качества на соответствие международному стандарту ISO 9001.

Стандарты ISO 9000 признаны практически во всем мире и приняты в качестве национальных в различных модификациях более чем в ста странах. Стандарт ISO 9001:2000 («Система менеджмента качества. Основные положения и словарь») входил в группу международных стандартов ISO серии 9000 по управлению качеством и обеспечению качества на предприятиях, производящих товары или оказывающие услуги.

Принципами управления качеством согласно стандарту ISO 9000:2000 («Система менеджмента качества. Требования») являются:

1. Ориентация на потребителя. Предприятия зависят от своих клиентов и поэтому должны понимать текущие и потенциальные потребности клиента, выполнять его требования и стремиться превзойти ожидания.

2. Лидерство руководителя. Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности предприятия, следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач предприятия.

3. Вовлечение работников. Работники всех уровней составляют сущность предприятия. Полное вовлечение работников дает возможность использовать их способность на благо предприятия.

4. Процессный подход. Желаемый результат может быть достигнут более эффективно когда, вовлекаемые ресурсы и осуществляемые мероприятия управляются как процессы.

5. Системный подход к управлению. Вклад в эффективность и результативность предприятия вносят идентификация, понимание и управление системой взаимосвязанных процессов, направленных для достижения цели.

6. Постоянное улучшение. Непрерывное улучшение является постоянной целью предприятия.

7. Принятие решений, основанных на фактах. Эффективные решения базируются на логическом и интуитивном анализе данных и информации.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Взаимовыгодные отношения между предприятием и его поставщиками повышают способность обеих сторон создать ценность.

Требования стандарта направлены главным образом на достижение удовлетворенности потребителя посредством предупреждения несоответствий товара на всех стадиях от проектирования до обслуживания.

Стандарты серии ISO 9000:2000 рассчитаны на использование их в условиях рыночных отношений. Если потребитель получает товар, услуги с параметрами лучше ожидаемых, он не только обратится повторно, но рекомендует его другим. К тому же удержать старого потребителя на много дешевле, чем искать нового. Но лишь предвидя возможные требования потребителя, можно гарантировать, что он будет удовлетворен товаром или услугами. А в производстве товаров основное внимание надо уделять предупреждению возможности появления брака: с точки зрения ISO 9000:2000 вопрос предупреждения брака важнее, чем вопрос контроля.

Помимо перечисленных принципов управления качеством согласно стандарту ISO 9000:2000 (применительно к управлению качеством), целесообразно выделить и специфические принципы. При рассмотрении сущности принципов системности и комплексности оценки качества выделяют 14 условий применения этих принципов [1]. Эти условия после соответствующей адаптации можно сформулировать как специфические принципы управления качеством, к которым относятся:

1) формирование управленческих решений с учетом производственно-экономических, социальных, рыночных факторов;

2) взаимосвязь целей и ресурсов, их сбалансированность, поиск путей рационального использования и преобразования ресурсов для достижения намеченных целей;

3) полнота учета ресурсных потребностей, включая трудовые, материальные, финансовые, природные, информационные ресурсы;

4) учет взаимодействия региональных и отраслевых факторов;

5) учет взаимосвязей между разными уровнями хозяйственного руководства и взаимодействия руководства интересов разных уровней;

6) рассмотрение в единстве натурально-вещественного и стоимостного измерения объема производства, потребления и затрат;

7) взаимосвязь краткосрочных проблем с долгосрочной стратегией развития, учет долгосрочных последствий принимаемых решений и их действия в разных временных горизонтах;

8) учет воздействия управленческих решений на социальную среду и среду обитания человека;

9) анализ мотивов деятельности и интересов разных социальных групп;

10) учет внешнеэкономических аспектов рассматриваемой проблемы;

11) сочетание количественного и качественного анализа и оценок, использование количественно-качественных измерителей (ранговых, интервальных или «вилочных» и т.п.);

12) совмещение объективных и субъективных оценок, исключение субъективистских оценок, когда субъект сознательно, из корыстных целей нарушает объективность, навязывает собственное суждение вопреки всякой логике;

13) сочетание внутреннего (со стороны исполнителя) и внешнего (со стороны контрольного органа) оценивания;

14) непрерывность и этапность осуществления оценок качества, развитие системы управления качеством.

Введением на предприятии системы управления качеством позволяет решить многие проблемы, навести порядок, который возможен только тогда, когда каждый не только занимается своим делом, но и отвечает за него. При этом товары, услуги и их стоимость являются следствием. В системы управления качеством имеется все необходимое для успешной организации деятельности предприятия – от правил изложения должностных обязанностей, распределения полномочий и ответственности до мониторинга удовлетворенности потребителя.

Грамотно построенная система управления качеством, вносит неоценимый вклад в удовлетворение запросов потребителей и гарантирует безупречную организацию бизнес-процессов на всех его стадиях – от разработки научно-исследовательской, проектной и технологической документации и до предоставления услуг.

Залог успеха предприятия – использование системы качества управления – четко распределены обязанности, процедуры, соблюдаются технологические процессы, имеются оперативные инструкции, документированные и известные всему персоналу, процедура контроля выполняемых работ и, конечно, профессиональный и хорошо обученный персонал, способный выполнять свою работу качественно и в срок.

Главным приоритетом политики управления качеством является максимально удовлетворенный потребитель. Потребители товаров и услуг, предоставляемых предприятием, составляют основной и главный актив компании, поэтому и деятельность ее ориентирована на максимально качественное удовлетворение потребностей потребителей.

Литература

1. Курс экономики: Учебн./ Под ред. Б.А. Райзбарга, 3-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2000.