

Афаунова Евгения Олеговна, соискатель Северо-Кавказской государственной гуманитарно-технологической академии;

Сердюкова Любовь Николаевна, соискатель института информатики и проблем регионального управления КБНЦ РАН.

КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ (рецензирована)

Качество как экономическая категория отражает совокупность особенностей продукции, которые обуславливают меру ее пригодности удовлетворять потребности человека соответственно его назначению. Современное управление качеством исходит из того, что деятельность по управлению качеством не может быть эффективной после того, как продукция произведена, эта деятельность должна осуществляться в ходе производства продукции. Важна также деятельность по обеспечению качества, которая предшествует процессу производства.

Ключевые слова: качество, оценка качества, управление качеством.

Afaunova Eugenja Olegovna, applicant of the North Caucasian State Technological Academy of Humanities;

Serdyukova Lubov Nicholaevna, Institute of Informatics and Problems of Regional Management KBSC Russian Academy of Sciences.

PRODUCT QUALITY AS AN OBJECT OF MANAGEMENT (reviewed)

Quality as an economic category reflects the totality of characteristics of products that determine the measure of its fitness to meet the needs of people according to its purpose. Modern quality management based on the fact that the activities of quality management can not be effective after the products are produced, this should be done in the course of production. It is also important to ensure the quality of work that precedes the production process.

Key words: quality, quality assessment, quality management.

В рыночной экономике проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности. Понятие качества формировалось под воздействием историко-производственных обстоятельств. Это обусловлено тем, что каждое общественное производство имело свои объективные требования к качеству продукции. На первых порах крупного промышленного производства проверка качества предполагала определение точности и прочности (точность размеров, прочность ткани и т.п.).

Вместе с тем нельзя рассматривать качество изолированно с позиций производителя и потребителя. Без обеспечения технико-эксплуатационных, эксплуатационных и других параметров качества, записанных в технических условиях (ТУ) не может быть осуществлена сертификация продукции. Разнообразные физические свойства, важные для оценки качества, сконцентрированы в потребительной стоимости. Важными свойствами для оценки качества являются [2]:

- технический уровень, который отражает материализацию в продукции научно-технических достижений;
- эстетический уровень, который характеризуется комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами;
- эксплуатационный уровень, связанный с технической стороной использования продукции (уход за изделием, ремонт и т.п.);
- техническое качество, предполагающее гармоничную увязку предполагаемых и фактических потребительных свойств в эксплуатации изделия (функциональная точность, надежность, длительность срока службы).

Объективная необходимость обеспечения высокого качества в процессе проектирования, изготовления и использования новых товаров инициирует использование в производственно-

хозяйственной деятельности предприятий определенной системы показателей, которые дают возможность определять и контролировать уровень качества всех видов продукции.

В экономических исследованиях выделяют определенный круг показателей по оценке качества продукции, что предполагает определение абсолютного, относительного, перспективного и оптимального его уровней [1].

Абсолютный уровень качества того или иного выбора находят исчислением выбранных для его измерения показателей, не сравнивая их с соответствующими показателями аналогичных выборов. Определение абсолютного уровня качества является недостаточным, т. к. сами по себе абсолютные значения измерителей качества не отражают меры ее соответствия современным требованиям.

Поэтому одновременно определяют относительный уровень качества отдельных видов продукции, которые изготавливаются (проектируются), сравнивая его показатели с абсолютными показателями качества наилучших отечественных и зарубежных аналогов.

Уровень качества продукции под влиянием научно-технического прогресса и требований потребителей должен постоянно расти. В связи с этим возникает необходимость оценки качества изделий, исходя из ее перспективного уровня, который учитывает приоритетные направления и темпы развития науки и техники.

Для новых видов продукции целесообразно определять также оптимальный уровень качества, т.е. такой ее уровень, с помощью которого общая величина общественных затрат на производство и использование (эксплуатацию) продукции при определенных условиях потребления была бы минимальной.

В зависимости от назначения определенные виды продукции имеют специфические показатели качества. Наряду с этим используются показатели для оценки многих видов изделий, а также измерители относительного уровня качества всей продукции, которая производится предприятием.

Управление качеством неизбежно оперирует понятиями: система, среда, цель, программа и др. Различают управляющую и управляемую системы. Управляемая система представлена различными уровнями управления организацией (фирмой и др. структурами). Управляющая система создает и обеспечивает менеджмент качества. В современной литературе и практике используются следующие концепции менеджмента качества [3]:

- система качества(Quality System);
- система менеджмента, основанная на управлении качеством (Quality Driven Management System);
- всеобщее управление качеством (Total Quality Management);
- обеспечение качества (Quality Assurance);
- управление качеством (Quality Control);
- статистический контроль качества (Statistical Quality Control);
- система обеспечения качества (Quality Assurance System);
- гарантия продукции (Product Assurance);
- всеобщий производственный менеджмент (Total Manufacturing Management);
- передовой производственный опыт (Good Manufacturing Practices);
- система управления производственными факторами (Environmental Management System);
- система "мы обеспокоены" (We Care);
- система "обеспокоенность ответственных лиц" (Responsible Care);
- всеобщий менеджмент качества в сфере охраны окружающей среды (Environmental TQM);
- всеобщее обеспечение производства (Total Manufacturing Assurance);
- интегрированный менеджмент процессов (Integrated Process Management);
- менеджмент в целях улучшения качества (Management for Quality Improvement);
- полное (сквозное, тотальное) управление качеством и производительностью (Total Quality and Productivity Management);
- интегрированный менеджмент качества (Integrated Management);
- система внедрения непрерывных улучшений (Continuous Improvement Implementation System);
- полное преобразование качества (Total Quality Transformation);
- менеджмент системы качества (Quality System Management).

Есть и другие концепции менеджмента качества. Здесь приводится только небольшая их часть, но важная для понимания качества как объекта управления. Перечисленные концепции отражают сущность разных методов, используемых в методологии TQM для решения различных проблем качества. TQM имеет огромное значение в управлении современными предприятиями.

Управляющая система начинается с руководства высшего звена. Именно руководство высшего звена должно исходить из стратегии, что предприятие способно на большее по сравнению с прошлым. В организационной структуре фирмы могут быть предусмотрены специальные подразделения, занимающиеся координацией работ по управлению качеством. Распределение специальных функций управления качеством между подразделениями зависит от объема и характера деятельности предприятия. Для качества как объекта менеджмента свойственны все составные части менеджмента: планирование, анализ, контроль.

В современной теории и практике управления качеством выделяют следующие пять основных этапа [1]:

- принятие решений “что производить?” и подготовка технических условий;
- проверка готовности производства и распределение организационной ответственности;
- процесс изготовления продукции или предоставления услуг;
- устранение дефектов и обеспечение информацией обратной связи в целях внесения в процесс производства и контроля изменений, позволяющих избежать выявленных дефектов в будущем;
- разработка долгосрочных планов по качеству.

Осуществление перечисленных этапов невозможно без взаимодействия всех отделов, органов управления предприятием. Такое взаимодействие называют единой системой управления качеством. Это обеспечивает системный подход к управлению качеством. Рассмотрим более подробно содержание этапов управления качеством.

На первом этапе качество означает ту степень, в которой товары или услуги фирмы соответствуют ее внутренним техническим условиям. Этот аспект качества называют качеством соответствия техническим условиям.

На втором этапе оценивается качество конструкции. Качество может отвечать техническим требованиям предприятия на конструкцию изделия, однако, сама конструкция может быть как высокого, так и низкого качества.

На третьем этапе качество означает ту степень, в которой работа или функционирование услуг (товаров) предприятия удовлетворяет реальные потребности потребителей.

Содержание трех основополагающих этапов одинаково важно. Любая недоработка в любом из них может создать проблемы с качеством. Важны и остальные этапы, но фундамент качества создают первые три.

Цель управления качеством – это выпуск продукции, отвечающей заданным требованиям конкуренции на рынке при минимизации затрат, с учетом интересов потребителя и требований безопасности и экологичности продукции.

Наряду со стратегией разрабатывается тактика управления качеством продукции. Тактика представляет целенаправленную деятельность, которая определяется на краткосрочный период. Тактика определяет пути, обеспечивающие постоянное приближение к заданным параметрам качества. Она разрабатывается и внедряется низшим руководящим звеном, а исполняется рядовыми сотрудниками предприятия.

Постоянное совершенствование качества продукции возможно только путём системного, комплексного осуществления деятельности в рамках всего предприятия.

Методы и средства управления – способы, которыми органы управления воздействуют на элементы производственного процесса, обеспечивая достижение и поддержание планируемого состояния и уровня качества продукции. Управление качеством использует следующие четыре типа методов [2, 3]:

- экономические методы, обеспечивающие создание экономических условий, побуждающих коллективы предприятий, конструкторских, технологических и других организаций изучать запросы потребителей, создавать, изготавливать и обслуживать продукцию, удовлетворяющую эти потребности и запросы. К числу экономических методов относятся правила ценообразования, условия кредитования, экономические санкции за несоблюдение требований стандартов и технических условий, правила возмещения экономического ущерба потребителю за реализацию ему некачественной продукции;

- методы материального стимулирования, предусматривающие, с одной стороны, поощрение работников за создание и изготовление высококачественной продукции (к числу этих методов относятся: создание систем премирования за высокое качество, установление надбавок к заработной плате и др.), а с другой – взыскание за причиненный ущерб от ее низкого качества;

- организационно-распорядительные методы, осуществляемые при помощи обязательных для исполнения директив, приказов, указаний руководителей. К числу организационно-распорядительных методов управления качеством продукции относятся также требования нормативной документации;

- воспитательные методы, оказывающие влияние на сознание и настроение участников производственного процесса, побуждающие их к высококачественному труду и четкому выполнению специальных функций управления качеством продукции. К их числу относятся: моральное поощрение за высокое качество продукции, воспитание гордости за честь заводской марки и др.

Выбор методов управления качеством продукции и поиск их наиболее эффективного сочетания – один из самых творческих моментов в создании систем управления, так как они оказывают прямое воздействие на людей, участвующих в процессе создания и изготовления продукции, то есть на мобилизацию человеческого фактора.

Средства управления качеством продукции на предприятии включают:

- банк нормативной документации, регламентирующей показатели качества продукции и организующей выполнение специальных функций управления качеством;

- метрологические (измерительные) средства, включающие (в зависимости от уровня системы) государственные эталоны физических величин, образцовые и/или рабочие средства измерений;

- оргтехнику (в том числе, компьютеры), средства связи, словом, все то, что используют органы и лица, управляющие выполнением специальных функций в системах управления качеством.

Таким образом, система управления качеством продукции представляет собой совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции, действия, осуществляемые при создании, эксплуатации или потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества.

Литература:

1. Колесник А.А., Елизарова Л.Т. Теоретические основы управления качеством продукции. М., 2007.
2. Ребрин Ю.И. Управление качеством: учеб. пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004.
3. Попов А.А. Система менеджмента качества: теория и методология: монография. Тамбов: Изд-во ГОУ ВПО ТГТУ, 2010. 120 с.
4. Рудаков О.Б., Рудакова А.В., Полянский К.К. Современные методы контроля качества молочной продукции // Переработка молока: технология, оборудование, продукция. 2009. №9. С. 56-57.
5. Свиткин М.З. Стандарты ИСО серии 9000 версии 2000 года: новые шаги в практике менеджмента качества // Стандарты и качество. 2000. №12.

References:

1. Kolesnik A.A., Yelizarova L.T. *Theoretical basis of quality control*. M., 2007.
2. Rebrin Y. I. *Quality Management: textbook*. Taganrog: TSTU press, 2004.
3. Popov A.A. *Quality Management System: theory and methodology: a monograph*. Tambov: SEI HPE TSTU Press, 2010. 120 p.
4. Rudakov O.B., Rudakova A.V., Polansky K.K. *Modern methods for quality control of dairy products // Milk processing: technology, equipment and products*. 2009. N 9. P. 56-57.
5. Svitkin M.Z. *The ISO standards of 9000series of 2000 version: new steps in the practice of quality management // Standards and Quality*. 2000. № 12.