

Саматова Э.Э.

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

*E.E. Samatova*

### IMPROVING THE QUALITY CONTROL OF PRODUCTS IN TODAY

УДК: 336.657.63

*Проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.*

*Для эффективной организации управления качеством продукции необходимо, чтобы был не только ясно выделен объект управления, но и чтобы четко были определены категории управления, то есть явления, позволяющие лучше осознать и организовать весь процесс.*

*The problem of the quality is the main factor of increasing the level of life, economic, social and ecological safety.*

*For efficient organization of quality management production is necessary that the text was not only clearly chosen object of management, but also was clearly determined categories of management that allowing better realize and organize whole process.*

Проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.

Качество - комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработка стратегии, организация производства, маркетинга и др.

Существует универсальная схема управления качеством продукции. Вариантов ее может быть несколько. Я опишу универсальную схему.

К числу факторов, влияющих на качество относятся [1,37]:

1. станки, машины, другое производственное оборудование;

2. профессиональное мастерство, знания, навыки, психофизическое здоровье работников.

Вокруг перечисленных факторов имеются условия обеспечения качества.

Сюда относятся:

1. характер производственного процесса, его интенсивность, ритмичность продолжительность;

2. климатическое состояние окружающей среды и производственных помещений;

3. интерьер и производственный дизайн;

4. характер материальных и моральных стимулов;

5. морально-психологический климат в производственном коллективе;

6. формы организации информационного обслуживания и уровень оснащенности рабочих мест;

"Только более совершенное управление Может принести необходимые изменения " У. Эдвард Деминг

7. состояние социально материальной среды работающих.

Почему необходимо деление на факторы и условия? Что оно нам дает?

Реально изменяют свойства сырья и исходных материалов до заданного уровня качества средства производства и труд. На их возможностях сказываются условия, в которых они взаимодействуют. Практика показывает, что такое деление, такой подход позволяет, не только более четко организовать работы по качеству, но и более целенаправленно и эффективно определять меры по обеспечению нужного качества.

При возникновении отклонения от заданных параметров качества, которые обнаруживаются в блоке сравнения и принятия решения, блок сил воздействия для устранения этих отклонений направляет усилия либо на факторы, либо на условия, либо одновременно на то и другое.

Меры воздействия и их сочетания зависят от характера и величины отклонений качества и от эффективности тех или иных возможных вариантов устранения отклонений.

По универсальной схеме работают все, но наиболее часто рабочие, мастера, контролеры ОТК.

Здесь механизм управления качеством находится в руках работника, и деятельность его зависит от профессиональных навыков и знаний. Он как бы заложен в самом работнике и тех'условиях, в которых ему приходится трудиться.

В данном случае универсальная схема управления качеством выступает в качестве первичной схемы, первичного звена всей сложной, многообразной работы по качеству.

Однако, чем выше уровень концентрации производства, его специализации и кооперирования, тем выше уровень системы качества, а следовательно сложнее механизм, обеспечивающий её функционирование.

Для эффективной организации управления качеством продукции необходимо, чтобы был не только ясно выделен объект управления, но и чтобы четко были определены категории управления, то есть явления, позволяющие лучше осознать и организовать весь процесс. В отношении управления качеством продукции следует выделить как минимум следующие категории [2,67]:

1. Объект управления - качество продукции. Иногда в качестве объекта выступает конкурентоспособность, технический уровень или какой либо другой показатель, характеристика. Как объект управления может выступать либо вся совокупность свойств продукции, либо какая то их часть, группа или отдельное свойство.

2. Цель управления - уровень и состояние качества продукции с учетом экономических интересов производителя и потребителя, а также требований безопасности и экологичности продукции. Речь идет о том, какую совокупность свойств и какой уровень качества следует задать, а потом достигнуть и обеспечить, чтобы данная совокупность и данный уровень соответствовали характеру потребности. При этом возникают вопросы эффективности производства и потребления, доступности цены для потребителя, уровень себестоимости и прибыльности продукции для её разработчика и производителя. Нельзя также упускать из виду сроки разработки продукции, развертывания ее производства и доведения до потребителя, что напрямую связано с конкурентоспособностью.

3. Субъект управления - управляющие органы всех уровней и лица, призванные обеспечить достижение и содержание планируемого состояния и уровня качества продукции.

4. 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: экономические методы, обеспечивающие создание экономических условий, побуждающих коллектив предприятия изучать запросы потребителей, создавать, изготавливать и обслуживать продукцию, удовлетворяющую эти потребности и запросы.

К числу экономических методов относятся [1,89].:

1. правила ценообразования, условия кредитования, экономические санкции за несоблюдение требований стандартов и технических условий, правила возмещения экономического ущерба потребителю за реализацию ему некачественной продукции;

2. методы материального стимулирования, предусматривающие, с одной стороны, поощрение работников на 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 некачественности;

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

4. 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 - включают оргтехнику (в том числе, компьютеры), средства связи, словом, все то, что используют органы и лица, управляющие выполнением специальных функций в системах управления качеством, в состав средств управления качеством продукции также включаются:

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

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

- государственная система обеспечения единства измерений (ГСП);

- государственная служба стандартных справочных данных о свойствах веществ и материалов (ГССД).

Управленческие отношения, то есть отношения субординации (подчинения) и координации (сотрудничества).

Отношения субординации обычно характеризуются вертикальными связями от руководителя к подчиненным. Содержание этих отношений определяется степенью централизации и децентрализации функций и задач управления качеством продукции. На уровне предприятия отношения субординации по управлению качеством определяется производственной структурой предприятия и структурой действующей системы управления качеством.

Управленческие отношения базируются на сочетании единоначалия, коллегиальности, активности членов трудового коллектива, на экономических, моральных и материальных стимулах.

Отношения координации характеризуются горизонтальными связями между отдельными работниками и организациями, вступающими во взаимодействие ради обеспечения определенного уровня качества продукции или его улучшения.

Органы управления качеством продукции. При определении органов управления качеством продукции нужно исходить из того, что управление качеством органическая составная часть общего управления производством, одна из его ветвей, одна из его функций. В силу этого оно не может противостоять ему.

Поэтому, как правило, управление качеством развивается и выполняется в рамках действующего аппарата управления и заключается в более четкой и хорошо организованной деятельности по выявлению

потребностей, созданию, изготовлению и обслуживанию продукции.

На уровне предприятия, объединения управление качеством организуется одним из двух способов.

Первый заключается в четком распределении функций и задач управления качеством продукции между существующими подразделениями и работниками, периодическом пересмотре как самих функций и задач, так и их распределения ради улучшения деятельности. При этом не создается специализированный орган - отдел управления качеством.

Второй предполагает в дополнение к первому варианту выделение общей функции координации и создание специального органа - отдела управления качеством. На этот отдел и возлагаются многие специальные функции управления качеством продукции. Каждый из этих двух вариантов имеет свои преимущества и свои недостатки. Так, преимущества первого варианта заключается в том, что все участники производственного процесса несут ответственность за качество. Не возникает чувства того, что кто-то за них несет эту ответственность и должен решать все вопросы, связанные с качеством. Недостаток состоит в том, что ряд координирующих функций никто не выполняет, никто не ведет организационных и методических вопросов общего характера. Второй вариант лишен указанного недостатка, но зато у работников предприятия нередко возникает чувство, что есть специально выделенные люди на предприятии, которые отвечают за качество, следовательно, они и должны решать все проблемы, связанные с качеством. В любом варианте общее руководство системой управления качеством должен возглавлять руководитель предприятия и за экономические результаты, которые в условиях рыночной экономики не могут быть высокими при плохом качестве продукции.

Современную организацию работ по качеству теоретически допустимо, а практически целесообразно и эффективно строить не на всеобщем глобальном контроле, а на принципах общей теории управления на основе схем механизмов управления качеством продукции.

Современное управление качеством продукции должно прямо ориентироваться на характер потребностей, их структуру и динамику; емкость и конъюнктуру рынка; стимулы, обусловленные экономической и технической конкуренцией, характерные для рыночных отношений.

Современное управление качеством на предприятии, независимо от формы собственности и масштаба производственной деятельности, должно оптимально сочетать действия, методы и средства, обеспечивающие, с одной стороны, изготовление продукции, удовлетворяющей текущие запросы и потребности рынка, а с другой - разработку новой продукции, способной удовлетворять будущие потребности и будущие запросы рынка.

Исследования совершенствования управления качеством продукции отражены в нормативных актах Кыргызской Республики, в трудах отечественных и зарубежных авторов: Гличева А.В., Круглое М.И. Ширяева А.Ф., Массена В.А., Раскинда В.Л., Каплей Г.И. и др.

Для создания системы менеджмента качества требуется стратегическое решение организации. На разработку и внедрение системы менеджмента качества организации влияют изменяющиеся потребности, конкретные цели, выпускаемая продукция, применяемые процессы, размер и структура организации.

Международный стандарт ISO 9001 не предполагает единообразия в структуре систем менеджмента качества или документации. Требования к системе менеджмента качества, установленные в стандарте ISO 9001, являются дополняющими по отношению к требованиям к продукции.

Для создания системы менеджмента качества требуется стратегическое решение организации. На разработку и внедрение системы менеджмента качества организации влияют изменяющиеся потребности, конкретные цели, выпускаемая продукция, применяемые процессы, размер и структура организации.

Процессный подход. Международный стандарт ISO 9001 направлен на применение "процессного подхода" при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества с целью повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований [6,56].

Для успешного функционирования организация должна определить и осуществлять менеджмент многочисленных взаимосвязанных видов деятельности. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего.

Применение в организации системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов могут считаться "процессным подходом".

#### Литература:

1. Гличев А. В., Круглое М. И. "Управление качеством продукции" М: "Экономика", 2000
2. Гличев А. В. "Нововведения, маркетинг и управление качеством" журнал "Стандарты и качество", №10, 2005
3. Гличев А.В. "Современные методы управления качеством", журнал "Стандарты и качество", № 4,9,2006
4. "Прогрессивная технологияковки и штамповки" под ред. Ширяева А.Ф. М: "Издательство машиностроительной литературы", 2001
5. Массен В.А., Раскинд В.Л." Справочник молодого кузнеца-штамповщика" М: "Высшая школа", 2000
6. Каплей Г. "Практическое введение в управление качеством" М: "Издательство стандартов", 2006

Рецензент: д.э.н. Эргешбаев У.Ж.