

АНАЛИЗ СИСТЕМНОГО ПОДХОДА К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ НА ПРЕДПРИЯТИИ

Н. В. Жилина, ст. преподаватель кафедры экономики и логистики ГОУВПО «Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева»

В статье проанализирован системный подход к управлению качеством продукции на предприятии. Дана характеристика системы менеджмента качества, основные требования, предъявляемые к ней в условиях рынка. Отражен комплекс работ по разработке, внедрению и сертификации системы менеджмента качества в соответствии с МС ИСО. Предложены направления повышения эффективности системы менеджмента качества на предприятии.

Ключевые слова: качество продукции, управление качеством, системный подход, система менеджмента качества, сертификация, политика качества.

В условиях рыночной экономики качество стало главным источником жизнедеятельности и экономической стабильности любого предприятия.

Высокий уровень качества выпускаемой продукции, ее конкурентоспособность во многом определяют престиж страны, служат основой для удовлетворения потребностей отдельного человека и общества в целом. По существу, высокое качество продукции в современных условиях – объективная необходимость, имеющая приоритетное значение.

Решение любой крупной проблемы невозможно без эффективного управления, что, безусловно, относится и к проблеме повышения и обеспечения качества продукции.

Современная концепция менеджмента предполагает обязательный приоритет качества продукции среди всех целей и направлений деятельности предприятия. Роль менеджмента в области качества продукции в условиях рынка и конкуренции нельзя переоценить, подтверждением чему является вся практика передовых отечественных и зарубежных фирм, где политика качества в центре всей политики предприятия со всеми ее составляющими.

Именно в политике качества руководство фирмы определяет ключевые положения внедряемой на предприятии новой «философии качества», именно

по ней можно судить о месте, которое оно занимает или стремится занять среди других производителей, определить отношение предприятия к потребителям его продукции. При этом именно системный подход к управлению качеством позволяет преодолевать негативные стороны рынка и оказывать активное воздействие на его формирование.

Содержание системного подхода к управлению качеством заключается в том, что в рамках системы управления предприятием необходимы формирование и последующее функционирование целевой подсистемы качества, которая, в свою очередь, также представляется самостоятельной системой со всеми присущими ей свойствами.

Система менеджмента качества определяется следующими чертами:

- четко сформулированная цель предприятия в области качества (стратегия в области качества, политика предприятия в области качества);
- организационная структура управления качеством, предполагающая создание специализированного подразделения по управлению качеством, уполномоченных и ответственных лиц;
- взаимодействие специализированного подразделения с другими подразделениями предприятия, степень этого взаимодействия;
- границы возможного влияния системы менеджмента качества на качество производимой продукции (на всех этапах ее жизненного цикла) и развитие предприятия в целом.

Речь идет о системе управления качеством, наличие которой в системе управления предприятием обусловлено, прежде всего, тем, что цели предприятия в области качества и конкурентоспособности продукции выдвигаются в число приоритетных в его деятельности. Эта система, на наш взгляд, должна удовлетворять, в основном, двум взаимосвязанным требованиям:

- интересам и потребностям предприятия-изготовителя, которое должно обеспечивать и повышать необходимый уровень качества и конкурентоспособность своей продукции при оптимальных затратах;

- требованиям и потребностям потребителя продукции, объективно уверенного в возможностях изготовителя поставить продукцию необходимого уровня качества.

Поэтому сегодня, на наш взгляд, систему качества стоит рассматривать в более широком контексте: не только как конкретный инструмент на конкретном предприятии, помогающий добиваться сформулированной выше конкретной цели, а, прежде всего, с точки зрения взаимосвязи «производитель-потребитель». В этой связи формирование системы качества приобретает объективный и всеобщий характер

Опыт работы по созданию систем качества на предприятии показывает, что по мере перехода к развитой рыночной экономике внедрение международных стандартов и сертификация соответствующих систем качества должны быть осознанной необходимостью для каждой организации.

С этой целью необходимо разработать схему управления качеством предприятия, отражающую внутренние связи, порядок и очередность работ. Основными направлениями развития системного подхода к управлению качеством на предприятии, на наш взгляд, должны стать:

во-первых, внедрение систем качества, соответствующих требованиям международных стандартов ИСО;

во-вторых, осуществление процесса сертификации внедренных систем качества, соответствующих МС ИСО;

в-третьих, переход от сертифицированных систем качества к всеобщему менеджменту качества (TQM).

Соответствие системы качества предприятия требованиям стандартов ИСО, подтверждённое международно принятым сертификатом соответствия, стало в современных условиях одним из ключевых факторов конкурентоспособности.

Проведение всего комплекса работ по разработке, внедрению и сертификации системы качества в соответствии с МС ИСО целесообразно, на наш взгляд, осуществлять в три последовательном выполняемых этапа:

- 1 – организация разработки системы качества;
- 2 – создание и введение в действие документации системы качества;
- 3 – подготовка к сертификации системы качества.

Целью работ на первом этапе является создание организационных предпосылок для разработки системы качества предприятия на основе концептуально-методических рекомендаций международных стандартов. Данный этап включает в себя:

- принятие решений об организации системы качества;
- формирование руководящих и рабочих органов по освоению стандартов ИСО;
- разработку программы работ;
- организацию изучения стандартов ИСО;
- поэлементный анализ системы качества на соответствие требованиям МС ИСО и ряд других вопросов, связанных с организацией разработки системы качества.

Целью работ на втором этапе является создание надлежащего документационного обеспечения системы качества. Данный этап предусматривает:

- определение структуры и состава документации;
- разработку графика создания документации;
- разработку и введения в действие документации.

И, наконец, цель заключительного этапа состоит в подготовке системы качества к её сертификации. Данный этап включает в себя:

- самооценку системы обеспечения качества;
- разработку и реализацию корректирующих мер;
- выбор органа по сертификации;
- подача заявки на сертификацию;
- создание условий для сертификации.

В условиях рыночной экономики решение проблемы качества продукции в России во многом будет зависеть от формирования систем стандартов качества

как основы нормативно-правовой базы организации и функционирования систем управления качеством. Повышение роли и значения стандартов качества в мировой практике вызвано стремлением выработки единого подхода к понятию «качественная продукция».

Системный подход заключается в рассмотрении организации как системы – некой целостной структуры с подсистемами (кадры, финансы, качество и т.п.). Системный подход к управлению качеством является доминирующим и ведущим.

Системы менеджмента качества представляют собой органическое сочетание экономических, правовых, социальных и других факторов, влияющих на качество. С помощью нововведений можно не только избежать консерватизма и застоя в развитии комплексного подхода к качеству, но и сознательно и уверенно двигаться дальше, повышая эффективность системы управления качеством.

Сегодня в управлении качеством исключительно важное значение имеет сертифицированная система менеджмента качества, являющаяся гарантией высокой стабильности и устойчивости качества продукции. Сертификат на систему качества позволяет предприятию сохранить конкурентные преимущества на рынке. Низкое (неконкурентоспособное) качество продукции – не абстрактная категория, а вполне конкретная причина нежизнеспособности предприятия. Способность предприятия достигать своих целей, обеспечивая конкурентоспособность выпускаемой продукции, определяется действующей на нем системой организации и управления – системой управления качеством.

Первым шагом предприятия на пути повышения качества продукции должны быть доверительные и взаимовыгодные отношения с поставщиками. Для реализации данного направления необходимо:

- установить баланс между краткосрочными и долгосрочными целями в отношениях с поставщиками; объединить опыт и ресурсы;
- определить и выделить ключевых и надежных партнеров;
- установить открытое общение с поставщиками;

- обмениваться информацией и будущими планами друг с другом; строить совместные планы развития и улучшения качества;
- поддерживать и выделять улучшения и достижения поставщиков.

Управление процессом закупок должно осуществляться с целью планомерного обеспечения производства сырьем, материалами, полуфабрикатами, комплектующими изделиями требуемого качества, при наличии у поставщика сертификата качества. Организация должна оценивать и выбирать поставщиков на основе их способности поставлять продукцию в соответствии с установленными требованиями.

Следующим шагом должна быть ориентация на потребителя. Необходимо налаживать связи с потенциальной аудиторией потребителя продукции предприятия, понимать ее нужды. Удовлетворение запросов покупателей – главная задача любой организации, основная цель – не реагировать на жалобы, а предотвращать их появление.

Основными направлениями повышения эффективности системы менеджмента качества на предприятии должны стать:

- ориентация на постоянное совершенствование качества процессов и результатов труда во всех подразделениях;
- ориентация на контроль качества процессов, а как следствие и на качество продукции;
- ориентация на предотвращение возможности допущения дефектов;
- полное закрепление ответственности за качество результатов труда за непосредственным исполнителем, что мотивирует его деятельность к повышению уровня сознательности за свою работу;
- активное использование человеческого фактора, развитие творческого потенциала рабочих и служащих.