



УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРОМЫШЛЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

В. Ю. Припотень¹, Ю. В. Бородач²

ГОУ ВПО ЛНР «Донбасский государственный технический университет»,

16, пр. Ленина, Алчевск, ЛНР, 94204.

E-mail: ¹kaften_dmti@mail.ru, ²boro-yulya@yandex.ru

Получена 06 октября 2017; принята 27 октября 2017.

Аннотация. В статье проводится исследование системы управления качеством на промышленных предприятиях. Проводится оценка эффективности используемых методов управления качеством продукции на промышленных предприятиях. Так как управление качеством продукции ставит перед собой задачу достижения уровня качества, который будет соответствовать экономическим интересам производителя и потребителя. Предлагается использовать механизм управления качеством, который предназначен для реализации целей в области качества и ориентирован не только на минимизацию потерь, но и на согласование производственных циклов. Существует большое количество различных методов управления качеством. В данной статье рассмотрены все методы управления качеством, применяющиеся на отечественных промышленных предприятиях, такие как: экономические методы, методы материального стимулирования, организационно-распорядительные методы и воспитательные методы. Также предлагаются инструменты и подходы для усовершенствования системы менеджмента качества на отечественных промышленных предприятиях.

Ключевые слова: промышленное предприятие, система менеджмента качества, усовершенствование, качество продукции.

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

В. Ю. Припотень¹, Ю. В. Бородач²

ДОНУ ВПО ЛНР «Донбаський державний технічний університет»

16, пр. Леніна, Алчевськ, ЛНР, 94204.

E-mail: ¹kaften_dmti@mail.ru, ²boro-yulya@yandex.ru

Отримана 06 жовтня 2017; прийнята 27 жовтня 2017.

Анотація. У статті проводиться дослідження системи управління якістю на промислових підприємствах. Проводиться оцінка ефективності методів управління якістю продукції, які використовуються на промислових підприємствах. Оскільки управління якістю продукції ставить перед собою завдання досягти рівня якості, який буде відповідати економічним інтересам виробника і споживача. Пропонується використовувати механізм управління якістю, який призначений для реалізації цілей в галузі якості і орієнтований не тільки на мінімізацію втрат, але і на узгодження виробничих циклів. Існує велика кількість різноманітних методів управління якістю. У статті розглянуто всі методи управління якістю, що застосовуються на вітчизняних промислових підприємствах, такі як: економічні методи, методи матеріального стимулювання, організаційно-розпорядчі методи і виховні методи. Так само пропонуються інструменти та підходи до удосконалення системи менеджменту якості на вітчизняних промислових підприємствах.

Ключові слова: промислове підприємство, система менеджменту якості, удосконалення, якість продукції.

THE IMPROVEMENT OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AT INDUSTRIAL ENTERPRISES

Vladimir Pripoten¹, Yulia Borodach²

*Donbass State Technical University,
16, Lenin Avenue, Alchevsk, 94204.*

E-mail: ¹kafmen_dmml@mail.ru, ²boro-yulya@yandex.ru

Received 06 October 2017; accepted 27 October 2017.

Abstract. The article conducted research of the quality management system at industrial enterprises. Assesses the effectiveness of used methods of quality management in industrial enterprises. As a product quality control aims to achieve the level of quality that will meet the economic interests of the producer and the consumer. It is proposed to use a mechanism of quality control that is designed to implement the goals of quality and is focused not only on minimizing losses, but on the coordination of production cycles. There are many different methods of quality management. Reviewed all the methods of quality control used on domestic industrial enterprises, such as: economic methods, methods of material incentives, organizational and administrative methods and educational methods. We also offer tools and approaches to improve the system of quality management on domestic industrial enterprises.

Key words: industrial enterprise, quality management system, improvement of the quality of the product.

Актуальность темы исследования

В условиях современных рыночных отношений на международном и государственном уровне актуальным является вопрос совершенствования системы управления качеством предприятия. Механизм управления качеством предназначен для реализации целей в области качества и ориентирован как на минимизацию всех видов потерь, так и на согласованное функционирование производственных циклов.

Постановка проблемы

Финансово-хозяйственная деятельность предприятий нашего региона в современных экономических условиях характеризуется пересмотром подходов к качеству как приоритетному фактору конкурентоспособности. Понятие качества перестало быть только объектом управления продуктом как результата рыночной деятельности предприятия. Качество трансформируется в имманентный процесс постоянного самосовершенствования предприятия и его структурных единиц. Именно поэтому актуальным является необходимость формирования новой концепции понимания проблематики качества и построения парадигмы управления качеством [1].

Результаты исследования

Большой вклад в разработку теории эффективного совершенствования управления качеством сделали зарубежные ученые: В. Деминг, Дж. Джуран, К. Исикава, Ф. Кросби, Г. Тагути, А. Фейгенбаум. Вопросы совершенствования управления качеством стали объектом анализа в трудах известных отечественных ученых: И. Алексеева, Л. Басовского, С. Вовканича, А. Князькова, В. Момота, Н. Розов, Н. Шаповала. Несмотря на активизацию исследовательских усилий в упомянутых направлениях, необходимо отметить, что проблемы деятельности промышленных предприятий в рамках усовершенствования системы менеджмента качества до сих пор не были предметом комплексного научного анализа [1, 3].

Управление качеством на предприятии – это трудоемкий процесс по обеспечению проектирования, изготовления и реализации продукции, который имеет достаточно высокую степень полезности и удовлетворяет потребности потребителей. Система управления качеством продукции представляет собой регламентированный стандартами предприятия порядок регулирования производственных процессов, направленный на обеспечение необходимого уровня качества

продукции при ее разработке, изготовлении и эксплуатации. Она является неотъемлемой частью системы управления производством и предполлагает действия, направленные на установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня качества продукции в процессе ее проектирования, производства и эксплуатации.

Можно отметить, что развитие качества производства в практике современной промышленности является динамичным и непрерывным процессом адаптации организационных структур к изменениям в окружающей среде. В то же время в методологическом плане принципиальным является признание в качестве основы эффективности системы управления качеством продукции, непрерывное совершенствование методов организации и производства при условии, что качество и производительность связаны в экономическом подтексте. Можно трактовать экономическое содержание парадокса качества как источника дополнительных затрат и в то же время возможности увеличения прибыли [3].

Экономическое содержание перспектив повышения качества заключается в потенциальном уменьшении затрат в результате снижения количества переделок и более полного использования оборудования и материалов. При этом большая часть расходов, связанных с недостаточным качеством, является скрытой и проявляется через отказ потребителей от продукции, новых покупок, ухудшение имиджа компании, отсутствие мотивации роста качества и др.

Целью управления качеством продукции является достижение уровня качества соответствующего экономическим интересам 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 эта совокупность и этот уровень соответствовали требованиям потребителя.

При управлении качеством на промышленных предприятиях используют четыре типа методов:

- экономические методы, обеспечивающие создание экономических условий, побуждающих коллективы предприятий, конструк-

торских, технологических и других организаций изучать запросы потребителей, создавать, изготавливать и обслуживать продукцию, удовлетворяющую эти потребности и запросы. К экономическим методам относят ценообразование, условия кредитования, экономические санкции за несоблюдение требований стандартов и технических условий, правила возмещения экономического ущерба потребителю за реализованную некачественную продукцию [6];

- методы материального стимулирования, предусматривающие, с одной стороны, поощрение сотрудников за изготовление высококачественной продукции, а с другой - взыскание за причиненный ущерб от низкого качества;
- организационно-распорядительные методы, реализуемые с помощью обязательных для выполнения директив, приказов, указаний руководителей. К таким методам управления качеством продукции относятся требования нормативной документации;
- воспитательные методы, которые производят воздействие на сознание, настроение участников производственного процесса, побуждающие их к высококачественному труду и четкому выполнению специальных функций управления качеством продукции. К ним относятся: моральное поощрение за высокое качество продукции, воспитание гордости за честь заводской марки и др. Выбор методов управления качеством продукции является индивидуальным для каждого предприятия, поскольку зависит от специфики его функционирования и деятельности [4].

Стремление к созданию равноправных условий для конкурентной борьбы на мировых рынках для отечественных предприятий привели к интенсификации усилий по созданию и внедрению систем качества, соответствующих международным требованиям. Необходимость совершенствования системы управления качеством продукции обосновывается такими факторами, как потребности научно-технического прогресса; изменение потребительских запросов населения; недостаток или ограниченность природных ресурсов; повышение значения материального стимулирования в рыночных условиях; развитие внешней торговли [1].

В то же время большинство предприятий в данный момент не имеют возможностей внедрения систем управления качеством на своих предприятиях. Управление качеством ограничивается контролем качества продукции, которую они производят, то есть они не имеют системного подхода к данному процессу. Объясняется это прежде всего отсутствием финансовых ресурсов. Ведь данные предприятия не имеют средств даже на обновление материально-технической базы и расширение производства, не говоря уже о финансировании внедрения систем управления качеством.

Кроме проблем, описанных выше, существуют еще проблемы, связанные с внедрением систем управления качеством на предприятиях, среди которых можно выделить следующие:

1. Ментальное восприятие понятия качества со стороны руководителей предприятий, которые толкуют качество как степень выполнения технических условий и требований заказчика, предъявляемых к продукции предприятия. Это типичное толкование качества руководителем, который работает в государственной планово-экономической системе. Однако в рыночной экономике вопрос соответствия продукции установленным стандартам перестал быть определяющим. Продукция, которая не отвечает заданным характеристикам, просто отвергалась рынком, необходимо было что-то «другое». Этим «другим» стали в первую очередь гарантии того, что приобретаемая продукция будет иметь заданные характеристики, поставляться и оплачиваться вовремя. Поэтому в такой ситуации необходимо переосмысление понятия качества со стороны руководителей предприятий, в противном случае – предприятием будет производиться продукция, которая не будет пользоваться спросом со стороны потребителей.
2. Отсутствие необходимой теоретической и методологической базы в области управления качеством. К сожалению, на сегодняшний день отсутствует научная основа по внедрению систем управления качеством на предприятиях, в основном применяется теоретическая и методологическая база, которая была создана в условиях административно-плановой экономики и которая очень отличается

от той, что используется сейчас во всем мире. Поэтому решение этой проблемы является очень важным шагом, который позволит частично избежать ошибок, сделанных предприятиями в процессе внедрения систем управления качеством.

3. Отсутствие практического опыта по внедрению систем управления качеством. Промышленные предприятия нашего региона производят продукцию, соответствующую стандартам Украины, и она не всегда соответствует мировым стандартам. В такой ситуации предприятиям не удастся избежать ошибок при внедрении систем управления качеством, поэтому основной задачей является максимальное снижение их количества.
4. Недостаток квалифицированных специалистов в области качества продукции и финансовых ресурсов у предприятий для разработки, внедрения и сертификации систем управления качеством. В нашем регионе очень мало специалистов, которые хорошо ориентируются в системах менеджмента качества и их внедрении на промышленных предприятиях. Решение этого вопроса должно инициироваться государственными органами, в частности профильными министерствами.
5. Внедрение систем управления качеством в основном с целью получения сертификатов, а не для повышения эффективности управления качеством. Это приводит к неэффективности внедрения. Причиной этого является то, что предприятие, чтобы улучшить свой имидж на рынке и казаться более конкурентоспособным со своей продукцией, внедряет систему управления качеством и внедряет сертификат, а затем проводит такую же политику в отношении качества, как и раньше, но с сертификатом системы управления качеством. То есть улучшает работу предприятия в новой ситуации и улучшает изготовления своей продукции.

Основным источником формирования номенклатуры стандартов является анализ качества продукции и технологии ее изготовления. Стандарты предприятия периодически меняются по составу и содержанию, что связано с тем, что со временем на производстве появляются новые «узкие места», которые требуют своего решения, а также с необходимостью внедрения новых, бо-

лее рациональных способов выполнения стандартизированных ранее работ [2].

Одним из инструментов, способных обеспечить совершенствование системы менеджмента качества, является применение информационных технологий. На основе пяти уровней рассмотрим совершенствование процессов, а именно: дисбаланс и баланс целей, лидерство, синхронизацию, упрощение процессов. На высших уровнях совершенствования организации возможность удовлетворения спроса значительно возрастают, что приносит дополнительные возможности для развития [5]. Переход с низкого уровня к более высокому осуществляется посредством постепенного совершенствования таких организационных технологий развития системы управления, как: управление качеством, корпоративная культура, философия совершенствования, развитие бизнес-методик, планирования и управления ресурсами, планирование в зависимости от потребностей клиентов, управление внешними связями предприятия, внедрение информационных технологий [4].

Для усовершенствования системы менеджмента качества на промышленных предприятиях, необходимо акцентировать внимание на таких подходах, как:

- привлечение к разработке текущих решений по инновационному развитию предприятия компетентных высококвалифицированных научно-технических специалистов;
- осуществление финансирования научно-технических разработок;
- отнесение технологических показателей к системе показателей по оценке результатов деятельности предприятия и его основных целей;
- разработка инновационной стратегии как одной из важнейших составляющих стратегии развития предприятия;
- обеспечение прямых информационных связей между руководящим составом предприятия и руководителями структурных подразделений, осуществляющих разработку научных проектов;
- создание условий для обеспечения процесса творчества разработчиков инноваций;
- привлечения компетентных экспертов к оценке эффективности научно-технических нововведений [3].

Стабильное состояние качества продукции обеспечивается комплексом технических, организационных, экономических и информационных мер, среди которых в первую очередь выделяют контроль качества. Важнейшими недостатками организации технического контроля является его слабая активность и низкая надежность. Эти недостатки являются следствием того, что организационные формы контроля долгое время оставались практически неизменными и не учитывались коренные изменения в технике, технологии и организации производства. Необходимо также отметить, что в ряде отраслей промышленности все еще недооценивают вопрос разработки надежных и производительных средств контроля. Однако усиление конкуренции, выход предприятий со своей продукцией на внешние рынки побуждает к совершенствованию форм и методов организации контроля качества продукции [3].

В современных экономических условиях системы качества, как важные функции предприятия, должны проектироваться, исходя из назначения, целевой ориентации и условий функционирования, а не формироваться только эволюционным путем с помощью отдельных частных нововведений. Работающая система управления качеством должна стать реальным инструментом непрерывного совершенствования деятельности предприятия и источником экономических выгод.

Вывод

Основные акценты современных систем менеджмента качества касаются всестороннего удовлетворения требований потребителей, привлечения сотрудников к процессам качества и тотального управления качеством на предприятии, непрерывного улучшения качества и комплексной стандартизации. Основываясь на системном подходе, значительное влияние в управлении качеством перекладывается на реализацию мероприятий, гарантирующих выпуск продукции стабильного уровня качества, при этом качество рассматривается как главная стратегическая задача производства.

Литература

1. Анисимова, Л. А. Развитие менеджмента в условиях глобализации [Текст] / Л. А. Анисимова, Н. С. Боклан // Наука і освіта – 2005 : Матеріали 3-ї Міжнар. наук.-практ. конф. – Дніпропетровськ, 2005. – Т. 78 : Маркетинг та менеджмент. – С. 123–134.
2. Афанасьев, В. А. Техническое регулирование и управление качеством [Текст] / В. А. Афанасьев, В. А. Лебедев, В. П. Монахова. – М. : КД Либроком, 2013. – 256 с.
3. Бугрим, А. Ю. Оценка эффективности управления качеством продукции на промышленных предприятиях [Текст] / А. Ю. Бугрим // Государство и регионы. Серия: Экономика и предпринимательство. 2010. № 6. С. 195–200.
4. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме [Текст] : Учебник для студ. высш. учеб. заведений / Л. В. Баумгартен. – М. : ИЦ Академия, 2010. – 304 с.
5. Варакута, С. А. Управление качеством продукции [Текст] : учеб. пособие / С. А. Варакута. – М. : РИОР, 2004. – 109 с. - ISBN 5-9557-0079-X.
6. Воронов, А. А. Оценка и менеджмент конкурентоспособности продукции [Текст] / А. А. Воронов ; М-во образования Рос. Федерации. Кубан. гос. ун-т. – Краснодар : Кубан. гос. ун-т, 2003. – 231 с. – ISBN 5-8209-0223-8.
7. Волчков, С. А. Инструменты совершенствования деятельности предприятия [Текст] / С. А. Волчков, И. В. Балахонов // Методы менеджмента качества. 2002. № 3. С. 11–15.
8. Управление качеством [Текст] : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов, В. Н. Иванов, В. М. Мишин, Ю. В. Пазюк, Т. И. Власова ; под ред. А. Г. Зекунова. – М. : Юрайт, 2013. – 475 с.
9. Ляшецкий, А. П. Управление качеством продукции [Текст] / А. П. Ляшецкий. – М. : Изд-во МГУ, 2004. – 305 с.
10. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции [Текст] : Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - М. : Дашков и К, 2013. – 336 с.
11. Семенов, Г. А. Сутність та етапи процесу управління якістю продукції [Текст] / Г. А. Семенов, О. О. Єропутова, О. О. Плаксюк // Держава та регіони. Серія Економіка та підприємництво. 2011. № 2. С. 188–193.

References

1. Anisimova, L. A.; Boklan, N. S. Development of Management under Globalization: *Hcience and Education – 2005: Proceedings of the 3rd International Science and Practical Conference*, 2005, Vol. 78: Marketing and Management, pp. 123–134. (in Russian)
2. Afanasyev, V. A.; Lebedev, V. A.; Monakhova, V. P. Technical Regulation and Quality Management. Moscow: BH Librokom, 2013. 256 p. (in Russian)
3. Bugrim, A. Yu. Estimation of Product Quality Management Efficiency at Industrial Enterprises. In: *The State and Regions. Edition: Economics and Entrepreneurship*, 2010, No. 6, pp. 195–200. (in Russian)
4. Baumgarten, L. V. Quality Management in Tourism: Textbook. Moscow: PC Academy, 2010. 304 p. (in Russian)
5. Varakuta, S. A. Product Quality Management: Textbook. Moscow: RIOR, 2004. 109 p. ISBN 5-9557-0079-X. (in Russian)
6. Voronov, A. A. Assessment and Management of Product Competitiveness. Krasnodar: KSU, 2003. 231 p. ISBN 5-8209-0223-8. (in Russian)
7. Volchikov, S. A.; Balahonov, I. V. Improvement Tools for Enterprise Activity. In: *Methods of Quality Management*, 2002, No. 3, pp. 11–15. (in Russian)
8. Zekunov, A. G. (Ed.); Ivanov, V. N.; Mishin, V. M.; Pazyuk, Yu. V.; Vlasova, T. I. Quality Management: Textbook. Moscow: Yurait, 2013. 475 p. (in Russian)
9. Lyashetskiy, A. P. Production Quality Management. Moscow: Publisher MSU, 2004. 305 p. (in Russian)
10. Magomedov, Sh. Sh.; Bepalova, G. E. Production Quality Management : Textbook. Moscow : Dashkov & K, 2013. 336 p. (in Russian)
11. Semenov, G. A.; Evroputova, A. A.; Plaksyuk, A. A. The Essence and Stages of Production Quality Management. In: *The State and Regions. Edition: Economics and Entrepreneurship*, 2011, No. 2, pp. 188–193. (in Ukrainian)

Припотень Владимир Юрьевич – доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой менеджмента ГОУ ВПО ЛНР «Донбасский государственный технический университет». Научные интересы: системы менеджмента качества, управление изменениями, эколого-экономическая безопасность, управление персоналом.

Бородач Юлия Викторовна – кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента ГОУ ВПО ЛНР «Донбасский государственный технический университет». Научные интересы: системы менеджмента качества, управление материальными потоками, управление персоналом, производственный менеджмент.

Припотень Володимир Юрійович — доктор економічних наук, професор; завідувач кафедри менеджменту ДООУ ВПО ЛНР «Донбаський державний технічний університет». Наукові інтереси: економіка, організація і управління регіонами, галузями, комплексами, підприємствами; формування механізмів сталого соціально-економічного розвитку регіонів, галузей, комплексів і підприємств; розробка механізмів управління еколого-економічною безпекою.

Бородач Юлія Вікторівна — кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту ДООУ ВПО ЛНР «Донбаський державний технічний університет». Наукові інтереси: системи менеджменту якості, управління матеріальними потоками, управління персоналом, виробничий менеджмент.

Pripoten Vladimir – D.Sc. (Economics), Professor; Head of Department of Management, Donbas State Technical University. Scientific interests: quality management systems, changes management, ecological and economic safety, personnel management.

Borodach Yulia – Ph.D. (Economics), Associate Professor; Department of Management, Donbas State Technical University. Scientific interests: quality management systems, material management, personnel management, production management.