

Направление 521500

МЕНЕДЖМЕНТ

Магистерская программа 521506

Производственный менеджмент

Ни Цянь

УПРАВЛЕНИЕ И ОЦЕНКА УРОВНЯ КАЧЕСТВА

Значительное влияние на качество образа жизни оказывает материальная среда – качество товаров и услуг. Поэтому проблема качества продукции и услуг была и остаётся актуальной. Она является стратегической проблемой, от решения которой зависит стабильность экономики нашего государства. Процесс улучшения качества, объединяющий деятельность многих производств, коллективов конструкторов, сферы услуг, необходим не только для получения прибыли при сбыте товаров и услуг, но главное - обществу в целом и его интересам.

Качество – совокупность характерных свойств, формы, внешнего вида и условий применения, которыми должны быть наделены товары для соответствия своему назначению. Все эти элементы определяют требования к качеству изделия, которые конкретно воплощены на этапе проектирования в технической характеристике изделия, в конструкторской документации, в технических условиях предусматривающих качество сырья, конструктивные размеры и т.д.

В литературе понятие качества трактуется по-разному. Однако основное различие в понимании качества определяется различиями в ус-

ловиях командно-административной и рыночной экономике. В условиях первой – качество трактуется с позиции производителя, а в рыночной с позиции потребителя.

Понятие качества неоднократно обсуждалось научной общественностью и практиками. Большую роль в формировании современного представления о качестве сыграла Академия проблем качества РФ. В результате её деятельности сформировалось концептуальное видение качества как одной из фундаментальных категорий, определяющих образ жизни, социальную и экономическую основу для успешного развития человека и общества [3].

Основные элементы пригодности товаров, определяемые технической характеристикой изделия, называют качеством конструкции. При совершенствовании качества конструкции возрастает стоимость изделия.

Что же представляет собой управление? Как в повседневной жизни, так и в условиях предприятия управление является круговым циклом: планирование, осуществление, контроль, управляющее воздействие.

Управление качеством на предприятии является одним из звеньев описываемого цикла управления. Иначе говоря, это круговой цикл, который вверен группе предварительного контроля и анализа конструкций изделий и является основой в управлении качеством [5].

Функция планирования, подразумевающая проектирование, заключается в использовании руководством предприятия стратегии и тактики при анализе и учёте результатов изучения рынков, коэффициента эффективности капитальных затрат, технического уровня своего предприятия, эффективности контроля, предполагаемой себестоимости, ожидаемой реализации и т.д. и предусматривает определение уровня качества изделий.

Функция осуществления – это воплощение запроектированного качества конструкции в готовую продукцию. Она предусматривает проектирование технологических процессов, определение вида используемого оборудования, машин, инструментов, а также методов работы и контроля. Функцией осуществления предусматривается обучение и тренировка исполнителей работ. Всё это в комплексе преследует цель – сохранить степень соответствия продукции техническим требованиям или по возможности улучшить эти показатели.

Функция контроля осуществляется как на стадии изготовления продукции, так и путём выявления истинных достоинств товара после поступления его на рынок. Иными словами пригодность товара подтверждается посредством сбыта.

Функция управляющего воздействия подразумевает меры по реализации продукции и соблюдению способов продажи товара, предусмотренных планом, проведение мероприятий по техническому обслуживанию (сервису) в случае, когда реализованный товар не отвечает требованиям качества. Кроме этого она включает сбор информации о качестве реализованного на рынке товара, выявление возможности улучшения качества, изучение мнения потребителя о качестве товара для внесения необходимых изменений в процессе производства [1].

Для чёткого управления перечисленными функциями планирования – осуществления – контроля – управляющего воздействия необходимо, чтобы все службы и отделы предприятия, владея техникой управления и контроля, специальной технологией, а также статистическими методами и располагая представлениями о важном значении качества, с ответственностью за его уровень выполняли возложенные на них обязанности.

Таким образом, можно утверждать, что управление качеством на предприятии – это «такой вид руководящей деятельности, который обеспечивает проектирование, изготовление и реализацию товаров, обладающих достаточно высокой степенью полезности и удовлетворяющих запросы потребителей».

Оценка уровня качества

Для управления качеством продукции и его повышением необходимо оценить уровень качества. Область деятельности, связанная с количественной оценкой качества продукции, называется квалиметрией. Оценка уровня и качества продукции является основой для выработки необходимых управляющих воздействий в системе управления качеством продукции [4].

Целью оценки обуславливается: какие показатели качества следует выбирать для рассмотрения, какими методами и с какой точностью определять их значения, какие средства для этого потребуются, как обработать и в какой форме представить результаты оценки.

Свойства продукции могут быть охарактеризованы количественно и качественно. Качественные характеристики – это, например, соответствие изделия современному направлению моды, дизайну, цвету и т.д.

Количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих её качество, рассматриваемая применительно к определённым условиям её создания и эксплуатации или потребления, называется показателем качества продукции.

По характеризующим свойствам применяют следующие группы показателей:

Показатели назначения характеризуют свойства продукции, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обуславливают область её применения.

Показатели экономного использования сырья, материалов характеризуют свойства изделия, отражающие его техническое совершенство по уровню или степени потребляемого им сырья, материалов, топлива, энергии.

Показатели надёжности. Надёжность - это свойство изделия (объекта) сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые функции в заданных режимах и условиях применения, технического обслуживания, ремонтов, хранения и транспортирования. Надёжность изделия в зависимости от назначения и условий его применения включает безотказность, долговечность, ремонтпригодность, сохраняемость.

Безотказность – свойство объекта непрерывно сохранять работоспособное состояние в течение некоторого времени или некоторые наработки.

Долговечность - свойство изделия сохранять работоспособное состояние до наступления предельного состояния при установленной системе технического обслуживания и ремонта.

Ремонтпригодность – свойство изделия, заключающееся в приспособленности к предупреждению и обнаружению причин возникновения отказов, повреждений и поддержанию и восстановлению работоспособного состояния путем проведения технического обслуживания и ремонтов.

Сохраняемость – свойство изделия сохранять значения показателей безотказности, долговечности и ремонтпригодности в течение и после хранения или транспортирования.

Базовый образец – это образец продукции, представляющий передовые научно-технические достижения и выделяемые из группы аналогов оцениваемой продукции.

В результате оценки продукцию относят к одному из трех уровней:

- превосходит мировой уровень;
- соответствует мировому уровню;
- уступает мировому уровню.

Результаты оценки используют при разработке новой (модернизированной) продукции: обоснований, требований, закладываемых в техническое задание и нормативную документацию; принятии решения о постановке продукции на производство; обосновании целесообразности замены или снятия продукции с производства; формировании предложений по экспорту и импорту [2].

Список литературы:

1. Версан В.Г., Чайка И.И. Системы управления качеством продукции. М.: Изд. стандартов.1998. 150 с.
2. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции. М.: Изд. Стандартов.1998. 80 с.
3. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством. М.: Изд. Стандартов .1992. 140 с.
4. Леонов И. Г., Аристов О.В. Управление качеством продукции. М.: Изд.Стандартов.1990. 200 с.
5. Швец В.Е. «Менеджмент качества» в системе современного менеджмента.//Стандарты и качество.1997. № 6 с 48-50.

*Работа выполнена под руководством к.э.н., доц. кафедры
«Экономический анализ»
Воронковой О. В.*