

## ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

**А.Н. Кожевников**

*ООО «Управляющая компания «Версиво», г. Самара*

*Рецензент О.В. Воронкова*

**Ключевые слова и фразы:** затраты на качество; контроль качества продукции; производственная деятельность предприятия; рыночная экономика; стандартизация и сертификация продукции; система управления качеством; управление качеством.

**Аннотация:** Система управления качеством решает такие задачи как определение основных понятий, характеризующих потребительские свойства продукции; рассмотрение критериев качества изделий и процессов; оценку затрат на качество; изучение систем управления качеством продукции (услуг); изучение видов и особенностей контроля качества продукции; анализ процессов стандартизации и сертификации продукции. Управление качеством происходит на государственном, региональном и отраслевом уровнях, а также на уровне фирмы (предприятия).

Управление качеством имеет большое значение в рыночной экономике. Этой теме посвящены исследования ученых различных стран, накоплен значительный опыт в области менеджмента качества.

Цель системы управления качеством – идеальное представление желаемого результата производственной деятельности или состояния предприятия в области качества, достижимого в пределах некоторого интервала времени.

Проблема качества состоит в не соответствии фактического результата или состояния в области качества желаемому.

Задачи системы управления качеством: определение основных понятий, характеризующих потребительские свойства продукции; рассмотрение критериев качества изделий и процессов; изучение систем управления качеством продукции (услуг); изучение видов и особенностей контроля качества продукции; анализ процессов стандартизации и сертификации продукции. Управление качеством происходит на государственном, ре-

---

Кожевников А.Н. – специалист по маркетингу ООО «Управляющая компания «Версиво», г. Самара.

гиональном и отраслевом уровнях, а также на уровне фирмы (предприятия).

Под управлением качеством продукции понимаются действия, осуществляемые при создании, эксплуатации или потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества.

Объектами управления качеством являются потребительские характеристики продукции, факторы и условия, влияющие на их уровень, а также процессы формирования качества продукции на разных стадиях ее жизненного цикла. Субъектами управления являются различные органы управления и отдельные лица, функционирующие на различных иерархических уровнях и реализующие функции управления качеством в соответствии с общепринятыми принципами и методами управления.

Вопросы становления понятия качества как экономической категории и объекта управления нашли отражение в работах Аристотеля, Л. Вальраса, Г. Гегеля, Дж. Локка, К. Маркса, К. Менгера, В. Парето, П. Самуэльсона, Ф. Эджуорта.

При разработке проблем управления качеством и систем менеджмента качества большую роль сыграли труды зарубежных ученых: В. Деминга, Д. Джурана, К. Исикавы, Ф. Кросби, Г. Тагути, А. Фейгенбаума, Дж. Харрингтона, У. Шухарта.

Значительный вклад в исследование экономических аспектов менеджмента качества внесли работы авторов: Г.Г. Азгальдова, Р.Я. Белобрагина, А.А. Богданова, Б.И. Герасимова, А.В. Гличева, Д.С. Демиденко, Н.Д. Ильенковой, Дж. Кампанеллы, Ю.А. Куликова, В.А. Лapidуса, В.В. Окрепилова, С.В. Пономарева, А.Е. Хачатурова, В.Е. Швец, Дж. Ч. Шоттмиллера и др. Современные теории управления промышленного предприятия базируются на концепции, которая заключается в том, что реальная деятельность предприятия строится на объективно существующей базе – на процессах. Роль процессов в функционировании промышленного предприятия зафиксирована в стандартах серии ISO 9000:2000 как «процессный подход» к представлению его деятельности. Процессная организация работ открывает перед учетом и экономическим анализом новые перспективы. Она позволяет перейти на методы прямого учета затрат на качество и пересмотреть традиционные подходы к оценке их эффективности.

Сегодня менеджмент качества – это деятельность руководства предприятия, направленная на создание таких условий функционирования процессов финансово-хозяйственной деятельности, которые необходимы и достаточны для выпуска конкурентоспособной продукции. Процессно-ориентированное управление качеством сводится для производителей продукции к ориентации на определенный класс качества и обеспечению этого качества адекватным комплексом соответствующих процессов, осуществляемых по критерию наилучшего соотношения результата к затратам. Однако, чтобы каждый раз отыскивать оптимальное соотношение эффекта к затратам на качество, необходимо в первую очередь установить характер и меру влияния различных процессов на качество продукции, а затем и величину соответствующих затрат, связанных с организацией и

осуществлением этих процессов, а также с соблюдением требуемых параметров качества самих процессов.

Важным элементом в системах управления качеством изделий является стандартизация – нормотворческая деятельность, которая находит наиболее рациональные нормы, а затем закрепляет их в нормативных документах типа стандарта, инструкции, методики и требований к разработке продукции, т.е. это комплекс средств, устанавливающих соответствие стандартам.

Стандартизация является одним из важнейших элементов современного механизма управления качеством продукции (работ, услуг). Нормативные документы по стандартизации, действующие в Российской Федерации, подразделяются на следующие основные категории:

государственные стандарты Российской Федерации – ГОСТ Р; общероссийские классификаторы технико-экономической информации – ОКТЭИ; межотраслевые стандарты РФ – ГОСТ; отраслевые стандарты – ОСТ; технические условия – ТУ; стандарты предприятий и объединений предприятий – СТП; стандарты научно-технических и инженерных обществ – СТО.

ИСО 9000 – универсальный комплект стандартов по управлению качеством, предназначенный для фирм любых типов и размеров, выпускающих продукцию любой номенклатуры. Эти стандарты переиздаются через каждые 5 лет, и последний выпуск был в 2000 году. В настоящее время они содержат 5 базовых стандартов:

1 ИСО 9000:2000 – системы менеджмента качества. Основные принципы и словарь.

2 ИСО 9001:2000 – системы менеджмента качества. Требования.

3 ИСО 9004:2000 – системы менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению качества.

4 ИСО 19011 – руководящие указания по проверке системы менеджмента качества (СМК) и охране ОС.

5 ИСО 10012 – обеспечение качества измерительного оборудования. Эти стандарты без какой-либо обработки получили официальный статус российских и именуется, соответственно, РИСО 9000.

Для решения проблемы повышения качества продукции многие отечественные предприятия приняли решение о внедрении системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе, регламентированном стандартами серии ИСО 9000:2000. С 2000 года работа в области управления качеством ведется на ЗАО «Самарский гипсовый комбинат», который является крупнейшим и старейшим в России изготовителем высокопрочного и строительного гипса.

В настоящее время ЗАО «Самарский гипсовый комбинат» производит вяжущие гипсовые высокопрочные материалы, гипс строительный, гипсобетонные блоки и пазогребневые плиты. Однако основной продукцией является высокопрочные гипсовые вяжущие материалы марок ГВВС-13 и ГВВС-16.

Для повышения репутации комбинат сделал серьезные шаги в области улучшения качества выпускаемой продукции. Сегодня продукция Самарского гипсового комбината стала известна за пределами Российской

Федерации. В настоящее время предприятие имеет сертификацию системы менеджмента качества согласно стандарту ИСО 9001:2000.

Продукция комбината отличается своей повышенной прочностью, более тонкой тониной помола, отсутствием посторонних примесей (содержанием до 0,001 %). Все эти качества необходимы при производстве фарфоровых изделий и положительно влияют на качество поверхности изделий, повышают оборачиваемость форм и моделей.

Для повышения эффективности системы менеджмента качества руководители провели реструктуризацию предприятия. Эта работа сложная, долговременная и требует инвестиций. Для ЗАО «Самарский гипсовый комбинат» основным источником финансирования являются средства от реализации выпускаемой продукции, увеличение объема которой зависит не столько от производственных мощностей, сколько от репутации предприятия на рынке.

При этом на предприятии формируется новый стиль управления, который требует объединения и упорядочения единой методологией базовых для системы менеджмента качества инструментов, между которыми на сегодняшний день налицо слабая взаимосвязь или ее отсутствие, что не позволяет реализовать многие потенциальные возможности системы менеджмента качества через соответствующий организационно-экономический механизм. Применение последнего позволяет своевременно выявлять причины негативных явлений в деятельности хозяйствующих субъектов и будет являться информационной и аналитической основой процесса непрерывного совершенствования качества продукции.

Следовательно, с одной стороны существует объективная потребность в оценке эффективности системы менеджмента качества и ее вклада в конкурентоспособность промышленного предприятия, а с другой – потребность в такой организации информационного обеспечения управления, которая учитывала бы все существенные аспекты СМК и обеспечивала бы менеджеров высшего и среднего звена релевантной информацией о затратах для принятия управленческих решений.

Система менеджмента качества эффективна только в том случае, если она системно организована и реально способствует успеху в бизнесе, повышает конкурентоспособность, динамично сказывается на показателях деятельности промышленного предприятия. В противном случае она приносит не положительный, как ожидается, а отрицательный экономический эффект. Это обстоятельство особенно актуально в условиях российской экономики, где внедрение системы менеджмента качества на предприятии в большинстве случаев носит чисто формальный характер.

Внедрение системы менеджмента качества дает положительные результаты, если она действительно воспринимается как инструмент эффективной конкуренции. Промышленные предприятия подходят к созданию собственных СМК с позиций различных концепций качества для минимизации уровня затрат посредством достижения высокого качества управленческой деятельности.

Оценка эффективности затрат трансформируется в базовую составляющую процесса управления в рамках системы менеджмента качества

промышленного предприятия, направленную на снижение себестоимости продукции; системное объединение управления качеством продукции с управлением затратами на качество способствует развитию подходов к обоснованию менеджмента качества промышленного предприятия.

---

## **Organization of Quality Control over Industrial Enterprise Products**

**A.N. Kozhevnikov**

*Management Company "Versivo" Partnership, Samara*

**Key words and phrases:** quality control; quality control system; quality expenses; market economy; company production; products quality control; standardization and certification of products.

**Abstract:** The quality control system solves such tasks as determination of basic notions characterizing consumer properties of products; consideration of quality criteria of products and services; evaluation of quality expenses; examination of quality control systems (over products or services); studying of types and forms of products quality control; analysis of standardization and certification of products. Quality control is implemented at national, regional and branch levels as well as at the level of the company (firm).

---

© А.Н. Кожевников, 2006