

ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПАРТНЕРСКИХ РЕЗЕРВОВ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

С.А. Колмыков, Б.И. Герасимов

*ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический
университет», г. Тамбов*

Рецензент О.В. Воронкова

Ключевые слова и фразы: качество; предприятие; резервы.

Аннотация: Рассмотрены проблемы формирования и развития партнерских резервов повышения качества продукции промышленного предприятия на основе развития институционально-информационной теории качества.

В условиях быстро изменяющейся хозяйственной среды, ограничения ресурсов и бурного развития высоких технологий создание конкурентоспособной продукции становится прерогативой промышленных предприятий (ПП), способных организовать действительно эффективное управление, которое в значительной степени определяется уровнем осознания роли и степенью вовлечения в хозяйственный оборот ресурсов как материального, так и нематериального характера, составляющих основу так называемых партнерских резервов; при этом качество продукции рассматривается как основное направление организационной деятельности, преследующее цель стабильного роста ПП. Формирование подобных резервов основывается на методологии стандартов ИСО 9000:2000 и концепции всеобщего менеджмента качества – TQM (Total Quality Management).

Исследование опыта российских ПП, сумевших преодолеть кризисы, способных постоянно развиваться и совершенствоваться, может помочь раскрыть истинные причины неудач и успеха и оказать содействие в повышении эффективности менеджмента качества ПП.

Обеспечение конкурентоспособности ПП на рынке достигается, в первую очередь, за счет выявления и формирования партнерских резервов, позволяющих ПП добиться стратегической эволюции, благодаря его способности постоянно и динамично улучшать качество продукции и соответствующих процессов, с помощью которых идентифицируется состояние функционирования ПП, а также возможности измерять степень удовлетворенности потребителей, которая, в свою очередь, лежит в основе двух подходов к понятию «качество»:

1) качество определяется степенью расхождения между ожиданиями потребителей и их восприятием услуги;

2) качество рассматривается как степень соответствия стандарту или спецификации (например, паспорту качества).

Промышленная сфера экономики России изучается как иерархическая динамическая система. Под ее динамикой будем понимать изменение качественных свойств системы, общие закономерности ее поведения для реализации стратегии TQM и международных стандартов качества ИСО 9000 и ИСО 14000. Декомпозиция такой системы позволяет выделить системный базовый элемент комплекса – ПП, которое выступает в форме самостоятельного экономического института качества продукции. При этом партнерские резервы как инструменты экономической саморегуляции качества продукции позволяют на практике реализовать инвариантности ПП как института качества продукции, поскольку отклонение качества продукции от заданного значения потребителей должно быть тождественно нулю с некоторой погрешностью при любых колебаниях конъюнктуры рынка ПП.

Согласно теореме Коуза права собственности перераспределяются в обществе на основе рыночного механизма. Итогом данного процесса является постепенное сосредоточение этих прав (независимо от начального варианта движения) в рамках наиболее эффективного собственника, способного более разумно использовать полученные права. Конечным результатом являются изменение структуры качества ПП и увеличение объема производимых продукции и услуг.

Для успешного развития ПП, во-первых, в экономике организации должна преобладать эксклюзивная собственность; во-вторых, эксклюзивный характер собственности должен сочетаться со снятием всевозможных ограничений по ее форме (частная, государственная, кооперативная). Это, с одной стороны, позволяет вовлечь в продуктивную деятельность ПП широкие слои населения, а с другой – гибко подходить к выбору форм собственности, что также необходимо в современных экономических условиях.

Состояние функционирования ПП сопровождается системным объединением трансформационных¹ и транзакционных² издержек. Если первые характеризуются статикой функционирования продукции, то вторые – ее динамикой, как правило, институциональным качеством продукции в рамках информационной парадигмы качества как динамической экономической категории.

Вышеизложенное позволяет трактовать «партнерские резервы повышения качества продукции промышленного предприятия» как неиспользованные возможности ПП, которые в необходимый момент будут выявлены и направлены на реализацию поставленных целей в области повышения качества менеджмента и продукции за счет применения организационных методов и подходов.

Партнерские резервы ПП определяются уровнем организации труда, производства, управления, дают нам возможность:

- развивать отношения с клиентами таким образом, чтобы сохранить их лояльность и уже имеющуюся потребительскую базу, с одной стороны, и с наивысшей эффективностью обслуживать новых клиентов и новый сегмент рынка – с другой;
- внедрять новые продукты, имеющие спрос у целевого сегмента рынка;
- производить продукцию высокого качества по низкой цене и в кратчайшие сроки доставлять их потребителю;
- мобилизовывать сотрудников и мотивировать их для постоянного совершенствования своих умений и навыков, качества выполняемой работы, а также улучшения ответной реакции для решения поставленных задач.

Стремясь выйти победителем в конкурентной борьбе, ПП пытаются реорганизовать свою деятельность с помощью следующих разнообразных возможностей усовершенствования: управление качеством; производство и распределение в соответствии с концепцией «точно-в-срок» (*just-in-time, JIT*); «соревнование на время»; экономное производство; ориентированность на потребителя; управление операционными затратами; внутренняя реконструкция бизнеса (реинжиниринг) и другие.

Рассматривая партнерские резервы как систему, включающую элементы разной природы и способов использования, а также учитывая динамизм их взаимодействия, представляется невозможным использование одного натурального или стоимостного показателя для его оценки. Одним из путей решения данной проблемы является измерение резервов посредством оценки их составляющих частей. Но в этом случае для обоснования подходов к измерению или оценке организационных резервов необходимо определить их структуру и выделить основные элементы.

Финансовая составляющая партнерских резервов представляет собой показатели, которые оценивают экономические последствия предпринятых действий и являются индикаторами соответствия стратегии ПП, его осуществления и воплощения общему плану усовершенствования предприятия в целом. Как правило, финансовые цели относятся к прибыльности и измеряются, например операционной прибылью, доходностью занятого капитала или, как это было до недавнего времени, добавленной стоимостью. Альтернативными финансовыми целями могут быть быстрый рост объема производства или генерирование потока наличности.

¹ Трансформационные издержки по А.Н. Нестеренко – затраты сырья и материалов, рабочей силы и капитала, направленные на изменение физических и других материальных свойств услуги (качества – *авт. комментарий*).

² Транзакционные издержки по А.Н. Нестеренко – издержки, связанные с получением информации (информационного качества – *авт. комментарий*), совершением сделок и защитой прав собственности.

Составляющая резервов внутренних бизнес-процессов определяет главнейшие внутренние бизнес-процессы, которые необходимо довести до совершенства.

Показатели данной составляющей сосредоточены на оценке внутренних процессов, от которых в огромной степени зависит удовлетворение потребностей клиентов и достижение финансовых задач ПП в целом.

Потребительская составляющая партнерских резервов рассматривается как потребительская база и сегмент рынка, в которых конкурирует данное предприятие, а также как показатели результатов его деятельности в целевом сегменте рынка. Как правило, эта составляющая включает в себя несколько основных, или базовых, показателей результатов успешного претворения в жизнь правильно сформулированной и хорошо выполняемой стратегии. Сюда входят удовлетворение потребности клиентов, сохранение потребительской базы, привлечение новых клиентов, доходность, а также объем и доля целевого сегмента рынка. Однако потребительская составляющая должна также включать специфические показатели ценности предложений, получаемых потребителем целевого сегмента от данной компании. Речь идет о тех факторах, которые являются важнейшими для потребителя в вопросе сохранения лояльности. Например, для него чрезвычайно важны факторы своевременной доставки или доставки в короткие сроки; постоянного потока новых видов продуктов или услуг; способности поставщика не только превосходить новые потребности клиента, но и возможности удовлетворить их. Потребительская составляющая позволяет сформулировать стратегию, ориентированную на потребителя и целевой сегмент рынка, таким образом, чтобы в будущем она обеспечила исключительную доходность.

Кадровая составляющая партнерских резервов определяет инфраструктуру, которую надлежит создать, чтобы обеспечить долговременный рост и совершенствование, подразумевает в себе постоянное обучение и развитие персонала.

Организационное обучение и карьерный рост имеют три главных источника: люди, системы и организационные процедуры.

Подобно параметрам потребительской составляющей, показатели данной составляющей представляют собой комплекс общих критериев (удовлетворение работой, текучесть персонала, обучение, повышение квалификации) и специфических факторов, таких как подробный характерный для данной деятельности набор навыков и умений, необходимых в новой конкурентной обстановке.

Процесс формирования организационных резервов повышения качества продукции промышленного предприятия представлен в виде схемы организационно-экономического механизма.

Из вышеизложенного можно утверждать, что партнерские резервы являются определенным «толчком» для постоянного развития и совершенствования предприятия, в частности, качества менеджмента и соответственно продукции.

Закономерности развития качества отображаются динамической кривой непрерывного улучшения качества продукции в виде S-образной кривой, как интегральный эффект от воздействия резервов на качество функционирования ПП и качество продукции, поскольку последнее является составляющей и следствием качества работы всего ПП.

В целом при воздействии некоторого количества резервов повышения качества продукции на входе ПП как квазилинейной динамической стационарной экономической системы с сосредоточенными параметрами, качество продукции во времени подчиняется закону припасовывания (учета предшествующего уровня качества).

В рамках процесса постоянного совершенствования и развития подразумевается нахождение путей усовершенствования.

Анализ развития философии обеспечения качества позволил выявить взаимосвязь фаз развития ПП с партнерскими резервами:

- фаза отбраковки: процесс отбраковки, не допускал проявлений несоответствующей продукции у потребителя, тем самым удовлетворенность последнего увеличивалась;
- фаза стандартизации, метрологии, взаимозаменяемости («идея стандартного качества»): на данной фазе развития были идентифицированы резервы составляющей внутренних бизнес-процессов, а затем соответственно и других составляющих (процесс использования эталона продукции);

- концепция научного менеджмента, включившая системный подход, кадровый менеджмент, разделение ответственности между работниками и управленцами в обеспечении качественной и эффективной работы организации, идея научного нормирования труда;
- фаза управления качеством (применение статистических методов, создание аудиторской службы по качеству): возможность совершенствования качества продукции в массовом производстве, контроль качества;
- фазы менеджмента качества (идея создания знаменитых кружков качества, концепции «прорыв», «внутренний поставщик» и «триада качества», применение принципа Парето к решению проблем качества, а также в разработке методологии оценки затрат на качество как способа выделения приоритетов и мониторинга мероприятий по улучшению деятельности; формирование менеджмента качества предприятия производится посредством внедрения механизмов экономного производства, теории шести сигм, хосин-менеджмента, стратегии кайзен и других теорий, позволяющих создавать соответствующее поле качества, оказывающее значительные изменения во внутрифирменное управление): идентификация и использование максимума возможностей ПП.

Список литературы

1. Аристов, О.В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. – М. : Инфра-М, 2007. – 240 с.
2. Белобрагин, В. 1963 – 1984 гг. Бойцовская эпоха / В. Белобрагин // Стандарты и качество. – 2005. – № 8. – С. 32–35.
3. Берг, А.И. Системе бездефектного труда – силу закона / А.И. Берг // Стандарты и качество. – 1967. – № 4. – С. 45.
4. Бендерский, А.М. Обеспечение качества продукции / А.М. Бендерский. – М. : Изд-во стандартов, 1988. – 120 с.
5. Булахов, В. Модернизация менеджмента: от функционального – к процессному / В. Булахов // Стандарты и качество. – 2005. – № 9. – С. 62–65.
6. Всеобщее управление качеством : учеб. для вузов / О.П. Глудкин [и др.] ; под ред. О.П. Глудкина. – М. : Горячая линия – Телеком, 2001. – 600 с.
7. Котарбинский, Т. Трактат о хорошей работе / Т. Котарбинский. – М. : Экономика, 1975. – 271 с.
8. Лapidус, В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / В.А. Лapidус // Гос. ун-т управления ; Нац. фонд подготовки кадров. – М. : ОАО «Типография «Новости», 2000. – 432 с.