

ФОРМИРОВАНИЕ ВЕКТОРА ПРОЕКТИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

А.А. Попов, Е.Б. Герасимова

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

ФГОУ ВПО «Финансовая академия при Правительстве Российской Федерации», г. Москва

Ключевые слова и фразы: вектор проектирования; качество; причинно-следственные связи; система менеджмента качества; состояние функционирования.

Аннотация: Рассмотрено формирование вектора проектирования системы менеджмента качества промышленного предприятия, что позволяет управляющему системой руководителю получать информацию о действительном состоянии системы.

Под вектором проектирования системы менеджмента качества промышленного предприятия следует понимать приспособленность ее к проверке, обеспечивающей заданную достоверность информации при минимальных затратах труда, времени и средств на ее проведение [1].

Данное утверждение обусловлено тем, что качество изделий, услуг или других выходящих потоков предприятия определяется тем, насколько удовлетворены запросы потребителя, который их использует, и зависит от эффективности и результативности процессов, обеспечивающих производство этой продукции и его поддержку [2].

Улучшение качества достигается за счет улучшения проектирования технологических процессов. Каждый вид деятельности или элемент работы системы менеджмента качества (СМК) промышленного предприятия (ПП) состоит из одного или нескольких процессов.

Формирование вектора проектирования СМК ПП уменьшает или исключает уже возникшую проблему. Превентивные и корректирующие действия исключают причины возникновения проблемы или уменьшают их значимость, а, следовательно, исключают или уменьшают вероятность их возникновения в будущем. Таким образом, превентивные и коррек-

Попов А.А. – аспирант кафедры «Экономический анализ и качество», ТамбГТУ; Герасимова Е.Б. – доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономический анализ и аудит» Финансовой академии при Правительстве Российской Федерации, e-mail: gerasim_ova@rumbler.ru, г. Москва.

рующие действия улучшают технологический процесс на предприятии и являются критическими для улучшения качества [3].

Проектирование и мониторинг СМК и качества продукции ПП необходим для понимания вариабельности (изменчивости) и, тем самым, для решения проблем, а также улучшения результативности и эффективности деятельности предприятия. В соответствии с требованиями ISO 9000:2008 объектами анализа должны быть: продукция (для демонстрации ее соответствия); процессы (для обеспечения гарантии соответствия СМК); собственно СМК (для ее непрерывного улучшения).

Формирование вектора проектирования СМК ПП включает следующие организационно-экономические элементы [3, 4].

1. Ответственность и руководство в вопросах создания внешних условий для непрерывного улучшения качества возлагается на самый высокий уровень управленческой администрации. Администраторы осуществляют руководство и выполнение обязательств, необходимые для создания внешних условий по улучшению качества, за счет собственных действий, постоянного наличия и использования ресурсов.

2. Ценности, отношение и поведение. В число наиболее важных для улучшения качества ценностей, отношений и поведенческих норм входят: фокусирование внимания на удовлетворение запросов потребителя как внутреннего, так и внешнего; включение всей системы поставок от поставщика к потребителю в систему улучшения качества; демонстрация выполнения своих обязательств, руководящей позиции и преданности делу со стороны администрации; подчеркивание того, что улучшение качества составляет часть работы каждого сотрудника как при коллективной, так и при индивидуальной работе; адресное распределение проблем, связанных с улучшением технологического процесса; непрерывное улучшение всех технологических процессов; установление открытой информационной связи с доступом к данным; поощрение коллективной работы и уважение к индивидуальности; принятие решений на основе анализа данных.

3. Цели улучшения качества, которые должны быть установлены для всех подразделений предприятия и тесно связаны с общими деловыми целями. Они должны обеспечивать направленность на наиболее полное удовлетворение запросов потребителя, а также на повышение эффективности и результативности технологического процесса. Цели улучшения качества должны быть определены так, чтобы процесс поддавался измерению. Они должны быть доступными для понимания, перспективными и значимыми для дела.

4. Взаимосвязь и коллективная работа. Открытая связь и коллективная работа снимают организационные и личные барьеры, влияющие на эффективность, результативность и постоянное улучшение процессов. Открытая связь и коллективная работа должны распространяться на всю систему поставки, включая поставщиков и потребителей.

5. Признание заслуг. Признание заслуг поощряет действия, соответствующие необходимым для улучшения качества ценностям, отношениям и

поведенческим нормам. Достигающее своей цели признание заслуг подчеркивает совершенствование и рост отдельных сотрудников и учитывает факторы, влияющие на их работу (то есть возможности организации, внешние условия). Кроме того, признание заслуг подчеркивает характеристики коллективной работы и коллективное признание, а также поощряет частую и неформальную обратную связь.

6. Обучение и подготовка. Продолжающееся обучение имеет большое значение для каждого сотрудника. Программы обучения и подготовки важны для создания и сохранения внешних условий, необходимых для улучшения качества. Все сотрудники предприятия, включая администрацию самого высокого уровня, должны быть обучены и подготовлены в соответствии с практикой и методикой системы качества применительно к соответствующим методам улучшения качества. Это включает использование средств и способов улучшения качества. Все программы обучения и подготовки должны быть проанализированы на соответствие с принципами и методиками системы качества.

7. Потери из-за качества. Возможности уменьшить потери, связанные с качеством, определяют направленность усилий по улучшению качества. Потери из-за качества должны быть соотнесены с вызывающими их процессами. Важно хотя бы оценить те потери из-за качества, которые плохо поддаются измерению, например, утрату доверия потребителя и недостаточное использование человеческого потенциала. Предприятия должны снижать потери из-за качества за счет использования каждой возможности улучшить качество.

8. Вовлечение всего предприятия. На предприятии с достаточно хорошей мотивацией и управлением улучшением качества некоторое количество проектов или видов деятельности по улучшению качества различной степени сложности будет непрерывно предприниматься и осуществляться всеми сотрудниками и на всех уровнях предприятия. Проекты и деятельность такого рода станут частью нормальной работы каждого сотрудника и будут варьироваться от таких, которые требуют наличия межфункциональных или управленческих коллективов, до таких, которые будут выбраны и осуществлены отдельными сотрудниками или коллективами.

9. Инициирование проектов или видов деятельности по улучшению качества. Проект или вид деятельности должны быть отнесены к какому-то лицу или коллективу, включая его лидера. Необходимо составить программу и адекватно распределить ресурсы. Должны быть предусмотрены положения о периодическом проведении анализа объема, программы, распределения ресурсов и наблюдаемого прогресса.

10. Исследование возможных причин. Целью этого этапа является возрастающее понимание природы улучшаемого процесса путем сбора, оценки и анализа данных. Сбор данных всегда должен проводиться в соответствии с тщательно разработанным планом. Важно исследовать возможные причины с наибольшей объективностью, без предвзятых суждений о возможных причинах превентивных или корректирующих действий, тогда решения будут основаны на фактах.

11. Установление причинно-следственных связей. Важно выявить различия между совпадением и причинно-следственной связью. Связь, которая обнаруживает высокую степень соответствия с данными, нуждается в проверке и подтверждении на основе новых данных, собранных по тщательно разработанному плану.

12. Осуществление превентивных и корректирующих действий. После установления причинно-следственных связей должны быть разработаны и оценены альтернативные предложения о превентивных и корректирующих действиях в отношении выявленных причин. Преимущества и недостатки каждого предложения должны быть проверены сотрудниками предприятия, которые будут вовлечены в осуществление этих действий. Успех осуществления зависит от сотрудничества всех участников.

13. Подтверждение улучшения. Подтверждающие данные должны быть собраны на той же основе, что и данные для исследования и установления причинно-следственных связей. Необходимо также провести исследования желательных и нежелательных побочных явлений, которые могли произойти.

14. Закрепление достигнутого успеха. Обычно это включает в себя изменение технических условий и/или рабочих или административных процедур и методик, необходимого обучения и подготовки, а также гарантию того, что эти изменения становятся составляющей частью содержания деятельности каждого сотрудника, которого это касается. Улучшенный процесс после этого нуждается в контроле на новом уровне функционирования.

15. Продолжение улучшения. Рекомендуется установить приоритеты и временные пределы для каждого проекта или вида деятельности по улучшению качества. Временные пределы не должны ограничивать эффективные виды деятельности по улучшению качества.

Предложенные вербальные компоненты вектора проектирования СМК идентифицируются через соответствующие модели ограничений.

Список литературы

1. Гугелев, Д.А. Специфика управления ресурсами в системе менеджмента качества. Актуальные проблемы социально-экономического развития России в изменяющемся мире / Д.А. Гугелев ; под общ. ред. Г.М. Залозной. – Оренбург : Изд. центр ОГАУ, 2006. – 56 с.

2. О техническом регулировании : федер. закон 27.12.2002 г. № 184-ФЗ // Рос. газ. – 2002. – 31 дек.

3. Управление качеством продукции. Инструменты и методы менеджмента качества : учеб. пособие / С.В. Пономарев [и др.] – М. : Стандарты и качество, 2005. – 248 с.

4. Управление качеством промышленного предприятия / Д.В. Бастрыкин [и др.] ; под науч. ред. Б.И. Герасимова. – М. : Машиностроение-1, 2006. – 204 с.

Development of Projection Vector of Quality Management System of Industrial Enterprise

A.A. Popov, E.B. Gerasimova

*Tambov State Technical University, Tambov;
Finance Academy under the Government of the Russian Federation,
Moscow*

Key words and phrases: projection vector; quality; cause-and-effect relations; quality management system; functioning state.

Abstract: The paper studies the development of projection vector of quality management system of industrial enterprise; it enables the executive managing the system to produce data on the real state of the system.

© А.А. Попов, Е.Б. Герасимова, 2010