

**Б.И. Лактионов**

## **ПРИНЦИПЫ РУКОВОДСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ПО УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ**

Рассмотрены предпосылки комплексного управления качеством продукции, принципы системного управления, сформулированы принципы эффективно действующей комплексной системы управления качеством продукции на предприятии, основные задачи по определению методов, обеспечивающих принятие решений в области качества, порядка взаимодействия, при котором качество становится неотъемлемой частью каждого работника предприятия, концентрации усилий на полном удовлетворении требований потребителя.

Ключевые слова: качество, управление качеством, комплексные системы управления качеством продукции (КС УКП).

**В** условиях рыночной экономики происходит быстрое обновление рынка с его товарооборотом, ассортиментом и качеством продукции.

Растущие запросы потребителей к улучшению качества продукции способствуют постоянному ужесточению требований, предъявляемых к управлению предприятиями.

Многие текущие проблемы уже не могут быть эффективно решены с помощью традиционного управления и используемых в настоящее время технических методов. Их решение зависит от качественно нового уровня управления, а именно:

- управления, обеспечивающего эффективность работы всего предприятия, а не только работников, непосредственно занятых в производственном процессе;
- управления, базирующегося на методах инжиниринга, т.е. на объединении усилий руководителя предприятия, ученых, инженеров и рабочих идти в одном направлении;
- управления, направленного на рациональное использование энергии и материалов, снижение отходов производства и эффективное использование ресурсов;
- управления, ориентированного не только на внутренние, но и на внешние рынки.

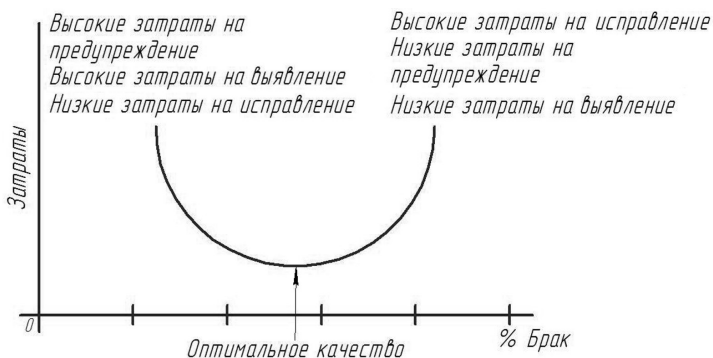


Рис. 1. Традиционное представление о соотношении «качество-затраты»

Стратегия управления производством в целом состоит в согласовании желаний потребителя и действий производителя.

Условие потребителя — требуемый уровень качества изделия при его минимальной стоимости.

Положение производителя — обеспечение требуемого уровня качества изделия при оптимальных издержках на производстве.

Ранее руководители предприятий, экономисты (менеджеры) исходили из того, что кривая «качество-затраты» похожа на кривую экономически обоснованного размера заказа или, если говорить более широко на кривую U-образной формы (рис. 1). При таком подходе считалось приемлимым мириться со значительным уровнем брака, поскольку предполагалось, что снижение брака приведет к росту затрат.

В настоящее время считается прагматичным новый подход к качеству и к его достижению. Сторонники этого направления считают, что каждый брак — это дополнительные расходы и что предотвращение или недопущение брака снижает в целом затраты, а в основе такой системы управления производством должны быть положены базовые затраты на предотвращение и выявление брака (рис. 2).

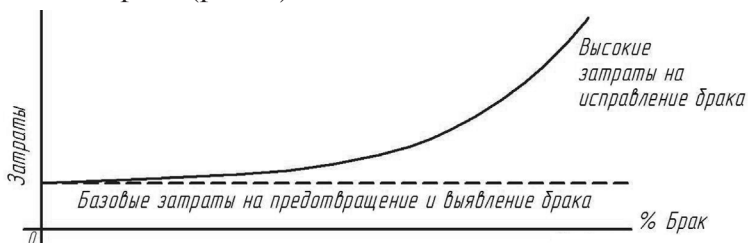


Рис. 2. Новое представление о соотношении «качество-затраты»

Эволюция развития системы обеспечения требуемого уровня качества продукции, начиная от простейших методов контроля качества, естественно приводит нас к осознанию, что все вопросы по обеспечению качества продукции на всех этапах ее жизненного цикла должны решаться в комплексной увязке, т.е. в рамках комплексного управления качеством.

Комплексное управление качеством, в дальнейшем КС УКП, представляет собой эффективную систему, объединяющую деятельность различных организаций и предприятий, ответственных за разработку параметров качества, поддержание достигнутого уровня качества и его повышение при обеспечении проектирования, производством и эксплуатации изделия на самом экономичном уровне, при полном удовлетворении требований потребителя.

Важное значение термина «качество». Под качеством изделия (услуги) надо понимать совокупность их свойств (параметров) способных удовлетворить определенные потребности (требования потребителя) в конкретных условиях функционирования (эксплуатации). Оценка, измерение качества предусматривает определение, то есть оценку степени и уровня соответствия изделия или услуги этой совокупности.

Действующая система КС УКП имеет прямое воздействие на всю производственную деятельность предприятия.

Воздействие комплексного управления качеством на производственную деятельность предприятия выполнение управленческих и технических работ, направленных на удовлетворение требований потребителю. Эта задача является первостепенной обязанностью общего руководства, производства и сбыта продукции, системы финансирования, обслуживания и самой функции управления качеством.

В выражении «управление качеством» слово «управление» должно пониматься как административная деятельность, мероприятия которой состоят из четырех этапов:

- установление стандартов качества;
- оценка соответствия продукции этим стандартом;
- принятие мер при выходе за пределы стандартов;
- обеспечение улучшения стандартов.

Важность такого воздействия комплексного управления на всю организацию заключается в том, что на предприятиях требования к повышению параметров качества объективно выходят за пределы функций контроля качества, предусматривающих применение традиционных методов контроля и испытания.

Эффективность действия комплексных систем управления качеством предусматривает глубокое изучение фундаментальных принципов построения систем, основ организации производственных процессов и сфер распространения технического обслуживания систем сбыта продукции, загрузку предприятия заказами, направленных на удовлетворение требований потребителя.

Системой управления качеством продукции является согласованная рабочая структура, действующая в форме, включающей эффективные комплексные технические и управленческие методы, обеспечивающие наиболее практичным способом координированные действия людей, механизмов, а также информации с целью удовлетворения требований потребителя, предъявляемых к качеству создаваемой и изготавливаемой продукции, и при этом обеспечивающие экономию расходов на достижение качества.

Качество стало центральным и первостепенным вопросом управления. Руководители предприятия хорошо знают, что прибыльность определяется возможностями сбыта продукции, эффективностью производства и производительностью труда.

Эффективно действующую комплексную систему управления качеством продукции на предприятии отличают следующие определенные принципы системного управления.

1. Системное управление позволяет установить прямую связь между технологией обеспечения качества и требованиями, предъявляемыми к качеству продукции.

2. Системное управление отличает четкость сформулированных процедур и органов управления.

3. Системное управление позволяет учесть весь комплекс взаимосвязанной деятельности по схеме «человек-машина-информация», т.е. учитывает и взаимосвязывает влияние на качество широкого круга факторов: людских, материальных, технологических, производственных, информационных и финансовых.

4. Системное управление устанавливает действие «обратной связи», на базе которой оценивается эффективность функционирования системы качества.

5. Системное управление объективно определяет структуру необходимой системы качества.

6. Системное управление обеспечивает постоянный контроль работы системы качества.

Таким образом, характерной особенностью системного процесса управления является строгое упорядочение различных видов деятельности.

В заключение необходимо подчеркнуть, что создание и функционирование на предприятии КС УКП в своей основе ведет к выполнению следующих четырех главных задач.

Первая и наиболее важная задача заключается в обеспечении фактического функционирования системы с точки зрения улучшения качества продукции на предприятии и определении методов, обеспечивающих принятие решений в области качества. Выполнение этой задачи является постоянным рабочим процессом, который начинается с определения требований потребителя и заканчивается производством изделия или услуги, отвечающей полностью этим требованиям, а также наблюдением за эксплуатацией и использованием продукции.

Второй задачей является обеспечение основы для подготовки всесторонне продуманной информации, определяющей основные и перспективные виды работ в рамках взаимодействия, которое будет осуществляться на предприятии и позволит руководителю, инженеру и аналитику определить не только качество работы каждого участвующего в производстве продукции, но и его влияние на всю деятельность предприятия. Качество становится неотъемлемой частью каждого работника предприятия.

Третьей задачей системы является создание основы для практического управления более широкой деятельностью в области качества, позволяющей руководству и работникам предприятия сконцентрировать свои усилия на полном удовлетворении требований потребителя. Системное управление предоставляет в распоряжение фирм методы управления, позволяющие проявить гибкость при решении возникающих проблем, извлекать экономическую выгоду из максимального использования имеющихся ресурсов, оценивать качество продукции и реагировать на получаемую информацию о фактически достигнутых результатах.

И, наконец, четвертой задачей системы является обеспечение основы для систематического улучшения качества продукции на предприятии. Комплексная система обеспечивает осуществление только таких изменений качества, которые оказывают положительное воздействие на его улучшение, повышает эффективность производства.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Радкевич Я. М., Схиртладзе А. Г., Лактионов Б. Л. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебник для вузов. 4-е изд., доп. — М.: Высшая школа, 2010. — 800 с.: ил.

2. Линдер М., Дисонсон Ф., Флинг А., Фирон Г. Управление закупками и поставками. Учебник для вузов. Пер. с англ. 13-е изд. — М.: Юнити-дага, 2007. — 751 с.

3. Никифоров А. Д., Коклов А. Н., Назаров Ю. Ф. Процессы управления объектами машиностроения. Учебное пособие для машиностроительных спец. вузов. — М.: Высшая школа, 2001. — 455 с. **ПДАБ**

#### КОРОТКО ОБ АВТОРЕ

Лактионов Борис Иванович — кандидат технических наук, профессор, e-mail: kaftmr@mail.ru, МГИ НИТУ «МИСиС».

Gornyy informatsionno-analiticheskiy byulleten'. 2016. No. 10, pp. 42–47.

UDC 338.24:  
005.22:  
005.336.3

**B.I. Laktionov**

#### **CONCEPT OF PRODUCT QUALITY CONTROL MANAGEMENT**

Considers the conditions of integrated quality management, principles of system management, formulated the principles of an effective integrated system of quality management in the enterprise, the main task of identifying the methods that provide decision-making in the field of quality, the order of interaction in which quality becomes an integral part of each employee, focus on full satisfaction of requirements of the consumer.

Key words: quality, quality control, integrated product quality control systems (IPQCS).

#### **AUTHOR**

Laktionov B.I., Candidate of Technical Sciences, Professor, e-mail: kaftmr@mail.ru, Mining Institute, National University of Science and Technology «MISiS», 119049, Moscow, Russia.

#### **REFERENCES**

1. Radkevich Ya. M., Skhirtladze A. G., Laktionov B. L. *Metrologiya, standartizatsiya i sertifikatsiya*: Uchebnik dlya vuzov. 4-e izd. (Metrology, standardization and certification: Textbook for high schools, 4th edition), Moscow, Vysshaya shkola, 2010, 800 p.

2. Linder M., Disonsion F., Fling A., Firon G. *Upravlenie zakupkami i postavkami*. Uchebnik dlya vuzov. Per. s angl. 13-e izd. (Purchase and supply management. Textbook for high schools. English–Russian translation, 13th edition), Moscow, Yuniti-daga, 2007, 751 p.

3. Nikiforov A. D., Koklov A. N., Nazarov Yu. F. *Protsessy upravleniya ob"ektami mashinostroeniya*. Uchebnoe posobie dlya mashinostroitel'nykh spets. vuzov (Mechanical engineering object control processes. Textbook for high schools), Moscow, Vysshaya shkola, 2001, 455 p.

