

Стратегия управления качеством продукции

Труш Юлия Леонидовна, кандидат экономических наук, доцент
Национальный университет пищевых технологий (г. Киев)

Предложен вариант методических аспектов разработки и выбора стратегии управления качеством, ко-торый состоит с этапов и принципы формирования эффективной стратегии.

Ключевые слова: оценка, предприятие, стратегия, управления качеством, эффективность.

Успешное функционирование и развитие предприятия в рыночной экономике требует обоснованного подхода к формированию его стратегий. Во многих современных работах в области стратегического менеджмента понятие стратегии трактуется как совокупность правил и приёмов, которыми должно руководствоваться предприятия для реализации миссии и для достижения глобальных и локальных целей [1, с. 234].

Классификация целей позволяет конкретизировать задачу целеполагания и использовать соответствующие механизмы, разработанные для разных групп целей. Рекомендация автором классификация целей представлена в табл. 1.

Большинство исследователей связывают вопросы выбора направления и способов воздействия на качество со следующими аспектами [4, с. 42–45]:

— анализом причин несоответствующего качества продукции;

— выбором методов и средств управления качеством.

Исследования свидетельствуют, что анализ причин несоответствующего качества должен являться основой любых решений об улучшении качества продукции.

Безосновательность этого утверждения, по мнению автора, объясняется следующим основополагающими принципами современной теории управления качеством:

Таблица 1. Классификация целей предприятия

Критерии классификации	Группы целей
Временной интервал	Стратегические, тактические, оперативные
Содержание	Экономические, социальные, организационные, технические, научные, политические, экологические
Приоритетность	Особо приоритетные, приоритетные, остальные
Повторяемость	Постоянно решаемые, разовые (новые)
Деловая среда	Внутренние, внешние
Иерархия (уровни) управления	Цели организации, цели подразделений
Функции деятельности предприятия	Маркетинг, инновации, финансы, производство, персонал, менеджмент
Измеримость	Количественные, качественные
Стадии жизненного цикла	Создание, рост, зрелость, завершение

— качество продукции является результатом технологических процессов ее производства, и зависит от множества факторов, определяющих условия их протекания;

— условия технологических процессов, в свою очередь, являются результатом процессов обеспечения ресурсами и управления качеством, и потому, качество продукции зависит от множества факторов, определяющих условия протекания и этой группы процессов;

— для обеспечения эффективности принятие решений об улучшении качества должно основываться на тщательном анализе фактических данных и информации.

Таким образом, сказанное выше вызывает необходимость исследования методов и средств анализа причин несоответствующего качества.

Таким образом, для формирования эффективной стратегии управления качеством необходима оценка влияния причин несоответствующего качества на достижение новых стратегических целей в области качества.

Согласно данному формированию стратегии затрагивает не только выбор направления воздействия на качество, но и касается вопросов выбора соответствующих способов воздействия на качество продукции. Главной составляющей которых являются методы управления качеством. С их помощью органы управления воздействуют не элементы производственного процесса, обеспечивая достижения и поддержание планируемого состояния качества продукции [2, с. 122].

На сегодняшний день теория включает целый ряд раз-

Основным методом анализа причин является причинно-следственный анализ.

Сущность причинно-исследовательского анализа заключается в установлении причинно-следственных связей между несоответствием качества продукции и вызвавшими его факторами (причинами) путем сбора, оценки и анализа данных. При этом указанные исследователи обращают внимание на три важных аспекта [5, с. 50–53]:

— необходимость учета при выборе направления воздействия характера изменчивости причин несоответствий качества, основанном на теории вариаций;

— необходимость исследования возможных причин с наибольшей объективностью для обеспечения принятия решений об улучшении качества на основе фактов;

— выявления 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.

Важно то, что ученые не указывают на необходимость учета влияния выявленных причин на достижения стратегических целей в области качества. Между тем, одни и те же причины несоответствий качества могут иметь разную значимость для новых стратегических целей, и целей, относящихся к прошедшему плановому периоду.

личных методов управления качеством. Многообразие методов в сочетании со сложностью и масштабом деятельности по управлению качеством значительно усложняет их выбор, и вызывает необходимость выработки структурированного подхода к выбору методов управления качеством.

Классификация современных методов управления качеством представлена в работах нескольких отечественных исследователей Гличева А. В., Мишина В. М., Окрепилова В. В. Наиболее информативно этот вопрос отражен в работе Мишина В. М., среди которых он выделяет следующие: организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические.

Проблема выбора методов управления качеством освещена лишь немногими и, на наш взгляд, недостаточно. Отметим, что при этом в работах указанных исследователей не рассматривается вопрос подхода к выбору методов управления качеством в соответствии с конкретными потребностями бизнеса и приоритетами предприятия.

Отсутствия такого подхода, как указывает Гарднер Р., приводит к неадекватному выбору методов управления качеством, что не позволяет добиться положительных результатов в устранении причин несоответствующего качества продукции. В связи с вышеизложенным, считаем необходимым разработать принципы выбора методов управления качеством как неотъемлемой составной частью процесса разработки и выбора стратегии управления качеством.

Как указывает Брун М., мероприятия по улучшению качества могут требовать существенных затрат на их реализацию. Из этого следует, что оценка экономической эффективности стратегии — необходимый элемент в процессе ее разработки. Обобщая результаты анализа, автор предлагает методические аспекты разработки и выбора стратегии управления качеством, которые должны включать четыре основных этапа:

— выявление на основе анализа причин фактических и потенциальных несоответствий качества продукции факторов, в наибольшей степени влияющих на достижение стратегических целей в области качества;

— определения методов и средств управления качеством как способа воздействия на качество;

— разработка стратегии управления качеством;

— оценка вариантов и выбор стратегии управления качеством;

— разработка политики в области качества, поддерживающей реализацию стратегии управления качеством.

На первом этапе осуществляется выявления факторов, влияющих на достижение стратегических целей в области качества, а также оценка значимости этих факторов для достижения стратегических целей [3, с. 245].

В качестве факторов, влияющих на достижение стратегических целей, считаем необходимым принять причины фактических и потенциальных несоответствий качества. Оценка факторов, влияющих на достижение стратегических целей, проводится на основе оценок значимости причин фактических и потенциальных несоответствий качества. При этом оценку значимости причин предлагается проводить по группам причин, соответствующим основным факторам, влияющим на качество продукции, которая будет оцениваться.

Для обеспечения пригодности исходных данных для проведения оценки значимости причин на предприятии

должны использоваться заранее утверждённые классификаторы:

— классификатор основных групп причин несоответствий качества продукции;

— классификатор несоответствий по показателям качества продукции;

— классификатор категорий вероятности обнаружения потребителями несоответствий качества продукции.

Как направления воздействия выбираются факторы, в наибольшей степени влияющие на качество и достижение стратегических целей. Как способы воздействия на

качество выбираются наиболее пригодные и адекватные методы и средства управления качеством. Рекомендуется рассмотреть несколько вариантов стратегий, различающихся направлениями и/или способами воздействия на качество.

Для формирования эффективной стратегии управления качеством при выборе методов и средств управления качеством автор считает необходимым руководствоваться следующими принципами:

— принцип соответствия методов и средств управления качеством приоритетам развития предприятия. Применение принципа означает, что методы управления качеством необходимо выбирать в соответствии с установленными стратегическими целями, а также исходя из значимости для обеспечения качества видов деятельности, к которым они применяются.

— принцип пригодности методов управления качеством для решения конкретных проблем управления качеством.

— принцип укрепления стратегической позиции. Применение этого принципа означает, что при решении конкретных проблем управления качеством приоритет должен быть отдан тем методам управления качеством, которые максимально соответствуют возможностям предприятия, укрепляют угрозам и слабым сторонам предприятия, и укрепляют конкурентное преимущество в целом.

Для оценки эффективности вариантов стратегии управления качеством рекомендуется использовать показатели эффективности инвестиционных проектов. Это позволит также оценить эффективность инвестиций в развитие качества по сравнению с другими инвестиционными проектами. Для оценки эффекта от стратегии управления качеством предлагается использовать расчет эффекта от развития качества. Для оценки затрат на реализацию стратегии управления качеством предлагается использовать суммарные затраты на выполнение стратегического плана для данного варианта стратегии [5, с. 56–57].

Заключительным этапом разработки стратегии управления качеством является разработка политики в области качества, поддерживающей ее реализацию.

В заключении отметим, что предлагаемая методика основана на систематизированном подходе к выявлению, оценке и выбору направлений воздействий на качество, обеспечивающих наибольший вклад в достижение целей. Использование данной методики на предприятии позволит обоснованно принять решение о наиболее эффективных направлениях инвестиций в развитие качества.

Литература:

1. Контти Т. Самооценка в организациях; [пер. с англ. И. Н. Рыбакова при участии Г. Е. Герасимовой / Научное редактирование В. А. Лапидус и М. Е.] Серов. — М.: РИА «Стандарты и качество», 2010. — 328 с.
2. Магомедов М. Д. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности / М. Д. Магомедов, А. В. Рыбин — М.: Издательско — торговая корпорация «Дашков и К», 2009. — 192 с.
3. Мельник Ю. Ф. Основи управління безпечністю харчових продуктів: навч. посіб. / Мельник Ю. Ф., Но-виков В. М., Школьник Л. С. — К.: Вид-во Союзу споживачів України, 2011. — 297 с.

4. Оспанов А. А. Проблемные вопросы обогащения муки и хлебобулочных изделий / А. А. Оспанов, В. В. Ремеле // Хлебопекарское и кондитерское Дело. — 2013. — № 2. — С. 42–45
5. Самсонова М. В. Статистические методы в управлении процессами организации / М. В. Самсонова // Методы менеджмента качества. — 2013. — № 2. — С. 50–51.