

Научная статья  
УДК 658.562  
doi:10.46554/PICS-2021.2-pp.296

## ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ НА ПРЕДПРИЯТИИ

**Анна Сергеевна Архипова<sup>1</sup>, Альбина Рустамовна Рахматуллина<sup>2</sup>**

<sup>1, 2</sup> Самарский государственный экономический университет

<sup>1</sup> Annet\_rd@mail.ru

**Аннотация.** В данной статье рассматриваются основные подходы к управлению качеством продукции, а также выделены основные принципы, повышающие эффективность закупочной деятельности в системе менеджмента качества.

**Ключевые слова:** качество продукции, стандартизация, входной контроль, система менеджмента качества

**Для цитирования:** Архипова А.С., Рахматуллина А.Р. Подходы к управлению качеством продукции на предприятии // Известия института систем управления СГЭУ. 2021. № 2 (24). С. 292–295. doi:10.46554/PICS-2021.2-pp.292.

Original article

## APPROACHES TO PRODUCT QUALITY MANAGEMENT IN THE ENTERPRISE

**Anna Sergeevna Arkhipova<sup>1</sup>, Albina Rustamovna Rakhmatullina<sup>2</sup>**

<sup>1, 2</sup> Samara State University of Economics

<sup>1</sup> Annet\_rd@mail.ru

**Abstract.** This article discusses the main approaches to product quality management, and also highlights the basic principles of activities that increase the efficiency of the quality management system.

**Keywords:** product quality, standardization, incoming inspection, quality management system

**For citation:** Arkhipova A.S., Rakhmatullina A.R. Approaches to product quality management in the enterprise // Proceedings of the Institute of Management Systems of Samara State University of Economics. 2021. No. 2 (24). Pp. 292–295. (In Russ.). doi:10.46554/PICS-2021.2-pp.292.

Особенности внешней среды, а именно ее изменчивость и неопределенность, ставит перед каждым предприятием стратегическую цель – повышение эффективности и оперативного управления за ключевыми, управляющими и поддерживающими процессами, протекающих как в микро-, так и в макросистеме.

Бизнес-процессы по планированию материально-технического обеспечения на предприятии в общем виде все чаще ориентируются на процесс поставки и производства ресурсов нужного объема и в необходимые временные рамки, что не оказывает высокого экономического эффекта. Если соответствовать системе менеджмента качества, то можно рационализировать все функциональные виды деятельности, достигнуть наибольшей конкурентоспособности продукции на рынке, которая обеспечивается путем соотношения «цена-качество». Поэтому для максимизации эффекта экономии возникает необходимость реализации новых подходов к управлению качеством закупаемой и производящей продукции, что обеспечивает стабильность получения прибыли.

Для повышения гарантии качества и надежности поставок используют следующие методы [1]:  
- Выбор и оценка стратегического партнера;

- Осуществление входного контроля;
- Стандартизация качества материальных ресурсов.

Обзор рынка поставщиков для сбора и анализа оперативной информации о качестве и стоимости материальных ресурсов происходит на основе уже заключенных контрактов или новых, выявленных с помощью средств массовой информации и коммерческих предложений. Далее производится оценка рейтинга поставщиков для определения оптимального стратегического партнера. В случае неудовлетворительной оценки контрагент может быть либо исключен из реестра поставщиков, если имеется наилучший вариант поставки материальных ресурсов, либо оставлен в нем, если отсутствует возможность закупки у другого партнера.

Приемка материальных ресурсов должна подлежать входному контролю, который оценивает качество продукции, поступившей от поставщика. Контроль может сопровождаться, как сплошной проверкой, так и выборочной. К входному контролю поступает продукция с необходимой документацией, оформленной в надлежащем виде отделом технического контроля поставщика.

Входной контроль предусматривает:

- Проверку качества поступивших материальных ресурсов;
- Проверку наличия сопроводительной документации;
- Регистрацию проверенных ресурсов в журналах учета [2].

Для осуществления входного сплошного или выборочного контроля в договоре на закупку товарно-материальных ценностей у поставщика заранее вносятся все необходимые условия, а именно: объемы и сроки поставки, стоимость, методы проверки, поставляемых ресурсов, а также и нормативная документация, по которой осуществляется их выпуск.

Проверка качества продукции поставщика возможна как на территории предприятия, так и на территории поставщика. Входной контроль продукции осуществляется на центральном складе, промежуточном складе или на производственном участке.

Продукция считается несоответствующей, если выявлено: отсутствие сопроводительной документации; несовпадение данных маркировки и сопроводительной документации; нарушение комплектности; наличие повреждений самого изделия или упаковки; завершение срока годности изделия.

Продукция несоответствующего качества, обнаруженная при входном контроле, маркируется «Брак», направляется рекламация поставщику, а забракованный товар хранится на складе до решения этого вопроса между контрагентами.

При этом процесс управления качеством продукции путем входного контроля можно представить следующим образом (см. рисунок).

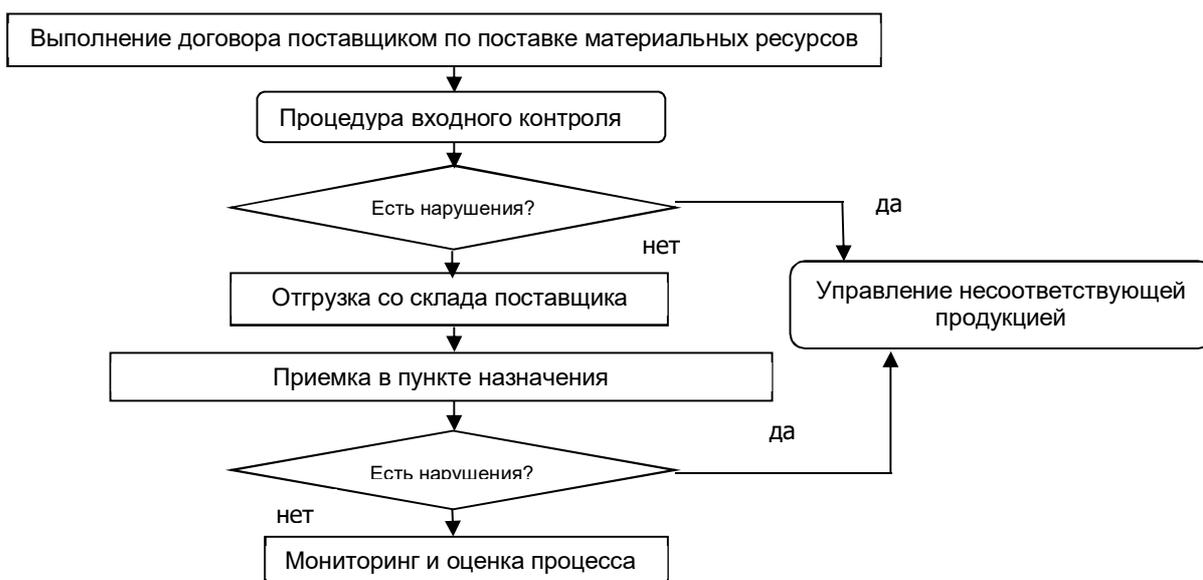


Рис. Схема процесса управления качеством продукции путем входного контроля

Закупающее предприятие также вправе выдвинуть требования поставщикам на соответствие стандартам и техническим условиям производства продукции.

Стандартизация качества материальных ресурсов – деятельность, направленная на разработку и установление обязательных и рекомендованных требований, обеспечивающих право потребителя на приобретение товаров надлежащего качества за приемлемую цену [3]. Основными документами, на которые опираются организации при использовании данного метода гарантии качества, являются – Стандарт, Технические условия, Свод правил, Регламент.

Стандартизация позволяет предприятию повысить качество соответствия продукции, процессов их функциональному назначению за счет внедрения технологических норм и положений для решения как оперативных, так и стратегических задач.

Выбор и разработка методов по управлению за качеством происходит на основе анализа и оценки текущего состояния качества поставляемых и производящих товаров, а также всех факторов, влияющих на качество закупаемых материальных ресурсов.

Каждое предприятие в условиях рыночных отношений старается максимизировать свою прибыльность, но, зачастую, в погоне за конкурентоспособностью, обеспечение безопасности продукции уходит на задний план, что сильно отражается на его качестве. Продукция, не соответствующая требованиям по качеству, предъявляемым потребителем, напротив, снижает конкурентоспособность компании, поскольку растёт степень доверия, снижая при этом доход от продаж. В такой ситуации необходимо пересмотреть методы управления и внедрить систему менеджмента по качеству.

Внедрение системы менеджмента качества на предприятие должно разрабатываться на соблюдении следующих принципов:

1) Ориентация на потребителя – деятельность компании, направленная на анализ желаний и потребностей клиентов для дальнейшего прогнозирования спроса;

2) Лидерство – высшее руководящее звено должно грамотно внедрять систему управления качеством на основе имеющихся ресурсов, путем формулирования стратегических целей и намерений организации в области качества, а также поддержание работы системы внутри организации;

3) Вовлечение – формирование четких должностных инструкций и систему обучения сотрудников для повышения эффективности работы всей системы в целом;

4) Процессный подход – любое действие, происходящее в организации, ориентировано не на однотипное повторение, а реализуется посредством цикла Деминга PDCA («Plan-Do-Check-Act» - планирование – действие – проверка – корректировка) – последовательные и взаимосвязанные операции, направленные на совершенствование процессов, проходящих как на микро, так и на макро уровне.

5) Системный подход – каждый процесс рассматривается как совокупность прочных связей по координации действий и контролю выполнения поставленных задач согласно стратегическому плану организации как внутри организации, так и во внешней среде в рамках тесного сотрудничества с партнерами;

6) Улучшение – непрерывный мониторинг ключевых процессов внутренней и внешней среды для поддержания работы на существующем уровне, создания новых возможностей и совершенствования работы всей системы в целом;

7) Принятие решений на основе фактических данных – все управленческие решения должны базироваться на оперативной, достоверной и актуальной информации;

8) Стратегическое партнерство с поставщиками - закупочная деятельность в стратегическом союзе направлена на долгосрочное сотрудничество с поставщиками материальных ресурсов для обеспечения взаимных коммерческих выгод, следовательно, данный процесс не ограничивается только актом купли-продажи, а наличие СМК у поставщика демонстрирует его способность поставить материалы и комплектующие надлежащего уровня качества [4].

Эффективность функционирования системы менеджмента качества оказывает влияние на микросистему и макросистему предприятия.

Макросистема представляет собой крупную экономическую систему управления потоковыми процессами, совершенствование которых повышает уровень доверия потребителей материальных ресурсов, улучшает престиж предприятия и обеспечивает достижение поставленных задач и требований потребителей, не противоречивших общей стратегии предприятия во внешней среде.

Совершенствование процессов на микро уровне происходит через координацию, управление и оптимизацию внутренних процессов в разрезе конкретного подразделения и организации в целом на пути всей цепочки создания ценности, работающие на единый экономический результат – экономия затрат за счет устранения издержек на продукцию несоответствующего качества.

Разработка, внедрение системы менеджмента качества на соответствие требованиям международных стандартов ISO распространяются на все основные бизнес-процессы организации, позволяя улучшить менеджмент предприятия за счет эффективного подбора кадров и обеспечения у сотрудников осознанного отношения к качеству.

Система менеджмента качества значительно повышает имидж организации, поскольку обеспечивает качество и безопасность продукции, оказывает преимущество в выборе партнера, а также позволяет повысить темпы и эффективность производственной деятельности за счет постоянного совершенствования операций, снизить себестоимость продукции, уменьшить оптовые и розничные цены и как следствие увеличить рост объема продаж.

#### Список источников

1. Эванс, Дж. Р. Управление качеством: учеб. пособие / ред. Э.М. Коротков; Дж. Р. Эванс .— 4-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015 .— 674 с.
2. Сергеев, В. И. Корпоративная логистика в вопросах и ответах: учебник // В.И. Сергеев – Москва : ИНФРА – М, 2021. – 664 с.
3. Фомин В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: учеб. пособие. Москва : Ось-89, 2007, 384 с.
4. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум. – М.: Экономика, 1986. – 235 с.

#### References

1. Evans, J. R. Quality management: textbook. allowance / ed. EM. Korotkov; J. R. Evans. - 4th ed. - Moscow: UNITI-DANA, 2015 .- 674 p.
2. Sergeev, V.I. Corporate logistics in questions and answers: textbook // V.I. Sergeev - Moscow: INFRA - M, 2021. - 664 p.
3. V. N. Fomin, Qualimetry. Quality control. Certification: textbook. allowance. Moscow: Os-89, 2007, 384 p.
4. Feigenbaum A. Product quality control / A. Feigenbaum. - M.: Economics, 1986. - 235 p.

#### Информация об авторах

*А.С. Архипова* – магистрант Самарского государственного экономического университета;

*А.Р. Рахматуллина* – кандидат экономических наук, доцент Самарского государственного экономического университета.

#### Information about the authors

*A.S. Arkhipova* – Master Student of Samara State University of Economics;

*A.R. Rakhmatullina* – Candidate of Economics, Associate Professor of Samara State University of Economics.

Статья поступила в редакцию 21.09.2021; одобрена после рецензирования 18.11.2021; принята к публикации 06.12.2021.

The article was submitted 21.09.2021; approved after reviewing 18.11.2021; accepted for publication 06.12.2021.