
АНАЛИЗ СОВРЕМЕННОГО СОСТОЯНИЯ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ МЕТОДОЛОГИИ В ОБЛАСТИ РЕЗЕРВОВ КАЧЕСТВА

Золенко Галина Владимировна,

аспирант кафедры менеджмента Саратовского государственного социально-экономического университета; zolenko7galina@mail.ru

В статье предлагается создание эффективного механизма освоения резервов качества. Указываются недостатки, которые влекут снижение качества выпускаемой продукции на отечественных предприятиях. В работе проведено обследование деятельности служб менеджмента качества на ряде малых, средних и крупных промышленных предприятий Саратовской и Волгоградской областей для оценки эффективности работы службы менеджмента качества. Автором разработана методика, выявлены критерии, определены направления в области качества. Сделаны выводы на основе проведенного исследования. Автором предложены конкретные меры по улучшению деятельности систем менеджмента качества для отечественных промышленных предприятий.

Ключевые слова: качество, резерв качества, служба менеджмента качества, механизм поиска резервов качества, поиск резервов качества, признаки резервов качества, освоение резервов качества.

Современные предприятия независимо от их видов, форм и специализации всецело пронизаны нитями рыночных отношений, которые характеризуются все более ужесточающейся конкурентной борьбой. Безусловно, эту борьбу смогут выиграть только такие предприятия, которые предлагают потребителю наиболее качественную продукцию, имеющую оптимальное соотношение уровня ее потребительских свойств и стоимости. По существу, сегодня для предприятий преодоление проблем качества тождественно решению проблем их выживания [4]. Разнообразные сбои процессов производства и одновременно неуклонный рост потребностей потребителя приводят к возникновению все новых проблем с качеством, создавая при этом все новые резервы качества, которые в свою очередь имеют потребность в реализации. Это непрерывный процесс и его осуществление, по сути, и есть перспективный путь развития любого предприятия [2]. И, наоборот, прерывание этого процесса направляет предприятие на путь угасания. Не-

прерывность этого процесса может быть достигнута только при условии постоянного освоения возникающих резервов качества. Следовательно, процесс освоения резервов качества для современных предприятий имеет приоритетное значение. От того, насколько успешен этот процесс, зависит напрямую качество производимой предприятием продукции [1]. Но успешность его может быть обеспечена только при наличии эффективно функционирующей системы менеджмента качества предприятия. Если система менеджмента качества предприятия будет выявлять максимальное количество постоянно возникающих резервов качества, охватывая при этом все процессы, связанные с деятельностью предприятия, и своевременно реализовывать наиболее приемлемые из них в соответствии с реальными возможностями предприятия, то, несомненно, на таком предприятии будет в итоге, невзирая ни на что, производиться качественная продукция. Но эффективность деятельности менеджмента качества может быть обеспечена только при условии, если эта деятельность осуществляется систематически, то есть постоянно и осмысленно, по специально построенной для этого системе, на основе объективной научной методологии. Иными словами, на предприятии для этого должен быть создан эффективный механизм освоения резервов качества.

Такой механизм, по сути, есть не что иное, как комплекс взаимосвязей между звеньями всей системы менеджмента качества предприятия, вовлекающий эти звенья в целенаправленное активное взаимодействие. Если звеньями этого механизма, по сути, должны быть все подразделения и службы предприятия, то взаимосвязь между ними должна строиться на основе методологической базы предприятия по качеству. Строить же этот механизм на предприятии и впоследствии управлять им должна служба менеджмента качества предприятия [3]. Поэтому логичным будет считать, что, если на предприятии имеется множество нерешенных проблем с качеством производимой продукции, то значит, не создан или не функционирует механизм освоения резервов качества и неэффективно работает сама служба менеджмента качества.

Наши отечественные предприятия, оказавшиеся в современных жестких рыночных условиях, усугубляющихся еще и недавним вхождением России во Всемирную торговую организацию, а также непрекращающимся мировым экономическим кризисом, как показывает практика, в большинстве своем заметно уступают в качестве производимой продукции зарубежным аналогам как по потребительским, так и по стоимостным характеристикам. При этом если разбираться в причинах такого положения дел, то можно найти множество их, начиная от несовершенства государственной экономической политики и заканчивая слабой оснащенностью их современным высокотехнологичным оборудованием и неуккомплектованностью квалифицированными кадрами. Тем не менее если бы на этих предприятиях механизм освоения резервов качества функционировал, то и все вышеназванные проблемы со временем были бы преодолены. Неэффективность деятельности системы

менеджмента качества именно в области освоения резервов качества и является главной причиной, порождающей проблемы качества для ответственных производителей.

Для того чтобы убедиться в этом, автором проведено обследование деятельности служб менеджмента качества на ряде промышленных предприятий Саратовской и Волгоградской областей. Целью этого обследования являлась оценка эффективности работы службы менеджмента качества этих предприятий. Данное обследование, проведенное по специально разработанной для этого методике, заключалось в изучении данных, полученных в результате непосредственного ознакомления с деятельностью службы менеджмента качества этих предприятий, и в последующем сопоставлении их с критериями, специально определенными этой методикой, такими как объявленное предприятием кредо, наличие службы менеджмента по качеству, наличие фактов прямой реализации резервов качества, методик и планов освоения резервов качества, функционирование механизма по систематическому освоению резервов качества и т.д.

Учитывая, что вся деятельность службы менеджмента качества, собственно, состоит из трех направлений: 1 – освоение резервов качества, 2 – организация сертификационных испытаний, выставок и конкурсов по качеству и 3 – совершенствование методологической базы предприятия по качеству, при этом считалось, что деятельность службы в целом не может быть признана эффективной, если хотя бы одно из этих трех направлений квалифицируется неэффективным. При этом особое внимание было уделено обследованию первого направления, связанного с освоением резервов качества, поскольку успешная деятельность в этом направлении сама по себе предполагает изначально наличие хорошей методологической базы и впоследствии отсутствие проблем с проведением сертификационных испытаний.

Следует также отметить, что не случайно обследование проводилось на предприятиях, относящихся к промышленному сектору – эти предприятия наиболее сложны технологически и структурно и поэтому при прочих равных условиях, должны иметь больше проблем с качеством продукции. А для того чтобы результаты обследования были наиболее приближены к истинной картине положения дел в этой сфере, обследования проводились на различных по масштабам предприятиях, условно разделив их на три категории: малые (с числом работающих до 100 человек), средние (100-1000 человек) и крупные (более 1000 человек). Характерным является и тот факт, что эти предприятия расположены в типичных регионах России, со средней степенью экономического и промышленного развития, с относительно большим количеством средних промышленных предприятий, созданных еще при социалистической экономике и преобразованных в постсоветское время, и с ничтожно небольшим количеством малых и крупных предприятий. Подробно результаты этого обследования приводятся в авторском диссертационном исследовании.

В данной работе автор считает необходимым привести основные выводы, полученные в результате этого обследования. Главный вывод при этом оказался весьма неутешительным: все, без исключения, обследуемые предприятия имеют неэффективно работающие службы менеджмента качества и все они неудовлетворительно выполняют функции по основному направлению своей деятельности – освоению резервов качества. Лишь на 16% обследуемых предприятий просматривается какая-то осмысленная, хотя и непостоянная, и нецеленаправленная работа по освоению резервов качества. Подавляющее же большинство нововведений на предприятиях изначально направлены не на прямое улучшение качества, а на интенсификацию производства, повышение производительности труда, энергосбережение.

Следует отметить и тот факт, что чем меньше масштаб предприятия, тем ниже уровень организации и самой службы менеджмента качества. На малых предприятиях функции менеджмента качества вообще выполняются по совместительству руководителями предприятия, и вся работа здесь сводится к получению любым путем заветного сертификата качества. Аналогичная «болезнь» присуща и средним предприятиям. На таких предприятиях служба менеджмента качества в лучшем случае состоит из одного-двух менеджеров, как правило, не глубоко владеющих процессами предприятия, а вся их деятельность сводится к подготовке документов для сертификационных испытаний, выставок и в обновлении нормативов, образующих методологическую базу предприятия по качеству. Инициатива же по освоению какого-либо резерва качества и, тем более, координация при этом связей между службами предприятия принадлежит исключительно руководству предприятия.

Крайне редко, лишь на отдельных средних и крупных предприятиях, где работают опытные менеджеры по качеству, хорошо владеющие процессами предприятия, служба менеджмента качества имеет относительно неплохой уровень организации труда и обладает некоторой незначительной возможностью оказывать хоть какое-то влияние на процесс освоения резервов качества. Но и на таких предприятиях работа по освоению резервов качества носит периодический характер, о чем свидетельствуют и большая периодичность реализации резервов качества, и отсутствие планов их освоения, и отсутствие руководящей методики по организации процесса их освоения. При этом следует отметить, что всеобщее отсутствие методик, регламентирующих деятельность системы менеджмента качества по непрерывной работе над резервами качества, на всех, без исключения, обследуемых предприятиях, безусловно, свидетельствует не только о несовершенстве их методологической базы по качеству, но и о том, что на предприятиях не разработан механизм взаимодействия служб по освоению резервов качества, а значит, совершенно не созданы условия для эффективной работы всей системы менеджмента качества на этих предприятиях.

Как не парадоксально, но из всех направлений деятельности служб менеджмента по качеству только работа по подготовке и проведению серти-

фикационных испытаний, выставок, конкурсов, а также по разработке методик к ним на всех обследуемых предприятиях осуществляется достаточно неплохо, и все предприятия, несмотря на низкое качество производимой продукции, имеют соответствующие сертификаты и дипломы. Естественно, «показушный» характер такой работы службы менеджмента качества не может привести к истинному улучшению качества производимой продукции. Главным итогом проведенного исследования является несомненное утверждение факта того, что службы менеджмента качества предприятий не выполняют свою основную функцию – целенаправленную, постоянную, систематическую работу по освоению резервов качества, что, впрочем, вполне закономерно, так как ни на одном из обследованных предприятий не обнаружено даже методического руководства по осуществлению этой работы. Причинами такого положения дел менеджеры этих предприятий, без сомнения, называют две основные проблемы: методологическую и финансовую. При этом если финансовая проблема связана с постоянным дефицитом на предприятии средств на финансовое обеспечение работ по освоению резервов качества, то в качестве методологической проблемы называется научная непроработанность данной тематики, то есть отсутствие популярных, доступных и действительно пригодных для широкого практического применения научных изысканий, предлагающих методы практического построения эффективного механизма освоения резервов качества, который бы действовал комплексно, в рамках всего предприятия.

Именно последняя, методологическая, проблема послужила автору поводом для другого исследования, заключавшегося в том, чтобы путем непосредственного ознакомления с большим количеством изысканий данной тематики (пятьдесят), проведенных за последние пять лет, попытаться понять почему, несмотря на наличие множества таких изысканий до сих пор, несмотря на четвертьвековую историю существования такой проблемы, совершенно не удовлетворена потребность служб менеджмента качества предприятий в методологии по разработке на практике механизма освоения резервов качества. Сам факт непопулярности всех этих исследований уже изначально вынуждает рассматривать все эти изыскания через призму того, что неверно выбраны и подход к изучению этой проблемы, и принцип построения самого механизма. Понимая всю субъективность результатов такого исследования тем не менее даже при неуглубленном ознакомлении с этими изысканиями, явно прослеживаются многие их недостатки, создающие серьезные препятствия для применения результатов этих изысканий в качестве методологической основы для разработки механизма освоения резервов качества на предприятиях. По мнению автора, основными из этих недостатков являются следующие:

1. Отсутствует какая-либо, единая для всех, теоретическая основа, поскольку во всех изысканиях наблюдается полное разночтение основополагающих понятий в этой области, таких как определение резервов качества, понимание их сущности и содержания, принципов построения их классифи-

кации, что способно вполне запутать не только менеджеров предприятий, но и самих научных специалистов.

2. Неверно выбран способ восприятия резервов качества, не побуждающий к комплексному, постоянному и систематическому освоению их, что выражается в следующем:

а) в одних изысканиях (55% от общего количества изученных автором, принадлежащим в основном школам Тамбовского государственного университета и Российской экономической академии) резервы качества воспринимаются как некие простые локальные явления, создающие возможность улучшения качества только там, где они проявляются, совершенно игнорируя при этом не только факт взаимозависимости всех процессов в едином организме предприятия, но и неадекватность влияния результатов от их реализации на весь комплекс процессов, связанных с деятельностью предприятия. При таком понимании вся работа по освоению резервов качества строится только вокруг одной какой-либо группы резервов качества, объединенных аналогией по какому-либо одному их признаку, например, по месту их проявления, и совершенно игнорируется при этом все остальное многообразие признаков, присущих этой группе резервов качества. Такое упрощенное, одностороннее восприятие резервов качества совершенно не отражает их сложной и многогранной сущности. Создается устойчивое мнение, что такие изыскания предполагают создание на предприятиях отдельно для каждой группы резервов качества, образуемой по принципу аналогии какому-либо одному из их признаков, создавать свой индивидуальный механизм по освоению резервов качества, что в принципе совершенно абсурдно с практической точки зрения. В связи с этим при таком упрощенном, одностороннем подходе к восприятию резервов качества, по мнению автора, эти научные изыскания не способны предложить создание эффективного механизма освоения резервов качества, охватывающего комплексно все резервы качества в рамках всей сферы деятельности предприятия. Такие изыскания могут быть пригодны лишь в качестве дополнительного, познавательного источника изучения какого-либо одного из общего числа многочисленных признаков резервов качества;

б) в других изысканиях (20%, в частности, работы школы Саратовского государственного социально-экономического университета и ряда других) резервы качества воспринимаются не как следствие закономерной цепи явлений, а как некие единичные, индивидуальные, уникальные явления. Но при таком восприятии резервов качества сам процесс их освоения не располагает к организации системной, постоянной работы и может иметь только выраженный авральный характер, поскольку такие явления весьма затруднительно и предугадывать, и планировать. В этих изысканиях методом изложения приводятся имевшие когда-либо на практике место резервы качества, с описанием опыта их реализации, что, кстати, в известной степени может придать практическую ценность таким изысканиям, в отличие от упомянутых выше. Однако и эти изыскания не пригодны для широкого

практического применения, поскольку вся работа по освоению резервов качества строится исключительно на основе наработанного ранее опыта на каком-либо из предприятий. Совершенно понятно, что строить систематически действующий механизм освоения резервов качества на предприятиях, исходя только из прошлого опыта другого, даже аналогичного, предприятия невозможно хотя бы потому, что непрекращающаяся эволюция процессов во всех сферах деятельности предприятий порождает совершенно новые по характеру резервы качества даже на аналогичных предприятиях;

в) остальные изыскания (25%) построены по принципу «наука ради науки», так как в изобилии наполнены различными научными формулировками, сложнейшими расчетами, многочисленными графиками и диаграммами, создающими иллюзию научности. Но они не ориентированы на менеджеров предприятий и не предлагают для них методы практической организации работы по освоению резервов качества, и поэтому автор считает их совершенно не интересными в практическом плане.

3. Не обнаружено автором ни одного изыскания, в котором предлагалось бы приоритетное применение принципов прогнозирования и планирования резервов качества при разработке стратегии деятельности по их освоению, а также по разработке методов практического применения этих принципов. Несомненно, в современных условиях, характеризующихся динамичностью всех процессов внутри и вне предприятий и, возникающие на этой основе большого количества резервов качества, при одновременном уменьшении периодов их существования. Практически невозможно успешно осваивать резервы качества, уложившись одновременно и в короткие периоды их существования, и в ограниченные возможности предприятия для их освоения, если заблаговременно их не предугадывать и впоследствии не планировать их освоение, растягивая по возможности периоды их реализации.

4. Не обнаружено автором также ни одного изыскания, в котором были бы предложены конкретные методы организации финансирования работ по освоению резервов качества. Значимость таких разработок, безусловно, велика, поскольку источник финансирования и есть тот «двигатель», который должен привести в движение весь механизм освоения резервов качества.

Таким образом, как показали результаты двух исследований, приведенных в данной работе, автор считает, что если в дальнейших научных разработках не допускать вышеназванные ошибки, то такие разработки позволят, наконец, удовлетворить потребность служб менеджмента качества предприятий в методологии построения эффективного механизма освоения резервов качества, что придаст импульс для оживления деятельности по улучшению качества продукции отечественных производителей.

Следует также отметить, что для осуществления координации научно-методологической деятельности по проблемам резервов качества и их популяризации назрела необходимость в организации единого координационного центра.

В дальнейших своих работах автор предполагает с учетом вышеназванных недостатков осуществить попытку разработать методологию построения универсального, эффективно работающего механизма освоения резервов качества.

Список источников

1. Жариков, Р.В. Сущность и содержание инновационного обеспечения управления качеством машиностроительной продукции [текст] / Р.В. Жариков // Проблемы техногенной безопасности и устойчивого развития: сборник научных статей молодых ученых, аспирантов и студентов. Тамб. гос. техн. ун-т. – Тамбов, 2011. – Вып. II. – С. 326 – 330.

2. Михайлова, Н.В. Позиционирование организации в условиях кризиса [текст] / Н.В. Михайлова, Л.А. Федорова. // Стандарты и качество. – 2010. – № 4. – С. 68 – 73.

3. Новиков, А.В. Стратегическое управление качеством продукции [текст] / А.В. Новиков // Стандарты и качество. – 2010. – № 3. – С. 44.

4. Смагина, М.Н. Экономика качества: тенденции и перспективы развития [текст] / М.Н. Смагина, Ю.А. Золотарева // Труды ТГТУ : сборник научных статей молодых ученых и студентов. Тамб. гос. техн. ун-т. – Тамбов, 2004. – Вып. 16. – С.33 – 34.

ANALYSIS OF CURRENT STATE AND PROSPECTS OF DEVELOPMENT METHODOLOGIES FOR RESERVES OF QUALITY

Zolenko Galina Vladimirovna,

Post-graduate student of Saratov State Social and Economic University;
zolenko7galina@mail.ru

The author proposes the creation of an effective mechanism for the development of the quality of reserves. Deficiencies which cause deterioration in the quality of products in domestic enterprises are indicated. The author examines the service quality management in small, medium and large industrial enterprises of Saratov and Volgograd regions to assess the effectiveness of the service quality management. In this paper created the methodology, identified criteria, identify areas for quality. The paper conclusions are made on the basis of the study. The author proposes concrete measures to improve the operation of quality management systems for the domestic industry.

Keywords: quality, reserve of quality, service quality management, search mechanism reserves of quality, search for reserves of quality, reserves signs of quality, development of the quality of reserves.