

УДК 611: 159

ПРИНЦИПЫ, МЕТОДЫ И ТЕРМИНОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

А. В. Федоров

Брестский государственный технический университет,
Республика Беларусь, г. Брест, ул. Московская, 267

Рассматриваются принципы менеджмента качеств, характерные для построения современных систем управления качеством, дается четкое определение основным терминам, используемым при построении, функционировании и анализе этих систем, а также методология управления процессами обеспечения и улучшения качества.

Ключевые слова: качество, менеджмент качества, управление качеством, уровень качества, свойство продукции

PRINCIPLES, METHODS AND TERMINOLOGY OF QUALITY MANAGEMENT

A. V. Fyodorov

Brest State Technical University,
Republic of Belarus, Brest, st. Moskovskaya, 267

Examine the principles of quality management characteristic of the construction of modern quality management systems, provide a clear definition of the basic terms used in the construction, operation and analysis of these systems, as well as the methodology for managing the processes of ensuring and improving quality.

Keywords: quality, quality management, quality control, quality level, product properties

Рациональное создание систем управления качеством требует обязательного учета комплекса основных принципов построения и функционирования такого рода систем. Под принципами менеджмента качества при этом понимаются

базовые руководящие правила, формирующие общую основу и определяющие характер оптимального осуществления процессов управления качеством функционирования соответствующей системы.

Можно выделить следующие общие принципы менеджмента качества как науки и области практической управленческой деятельности.

1. *Принцип системности*, в соответствии с которым управление процессами обеспечения и улучшения качества любого объекта должно опираться на рассмотрение данного объекта в качестве системы, имеющей множество внутренних и внешних связей и в совокупности своих структурных компонентов обладающей эффектом целостности.

2. *Принцип ориентации на потребителя*. В соответствии с данным принципом любые управленческие воздействия на объект, являющийся носителем соответствующих качественных характеристик, должны преследовать своей целью повышение уровня соответствия этих качественных характеристик потребностям представителей важнейших заинтересованных в использовании данного объекта групп. К числу заинтересованных групп при этом могут быть отнесены: потребители выпускаемой предприятием продукции; поставщики основных потребляемых предприятием факторов производства; персонал предприятия; общество как социальная система более высокого по отношению к предприятию уровня иерархии.

3. *Принцип вовлечения всех подсистем*. Согласно данному принципу, процесс управления качеством может быть эффективным только в том случае, если в деятельность по обеспечению и улучшению качества прямо или косвенно вовлечены все структурные подразделения и весь персонал предприятия.

4. *Принцип комплексной мотивации обеспечения качества*. Данный принцип означает, что для эффективной реализации процессов управления качеством необходима их поддержка соответствующей системой мотивации участников этих процессов. Мотивация при этом должна быть комплексной (т. е. охватывать всех участников процессов формирования качества), включать в себя как формальные, так и неформальные инструменты поощрения, а также должна быть закреплена в системе ценностей компании, т. е. в ее организационной культуре.

5. *Принцип "петли качества"*. В соответствии с данным принципом полноценное управление качеством любого объекта должно обязательно предусматривать охват мерами предупредительного и корректирующего воздействия на всех стадиях жизненного цикла данного объекта.

6. *Принцип предупредительной направленности*. Данный принцип означает, что акцент в функционировании систем управления качеством должен быть сделан не на мерах по устранению последствий несоответствия реального качественного уровня того или иного объекта предъявляемым к нему требованиям, а на предупреждении возникновения такого рода несоответствий, т. е. на принципиальном устранении возможных причин их появления.

7. *Принцип процессного подхода*. Суть процессного подхода состоит в том, чтобы рассматривать каждое действие в качестве процесса, имеющего определенные характеристики на входе и выходе, и характеризующегося такими параметрами, как длительность и объем используемых ресурсов. Применительно к вопросам управления качеством принцип процессного подхода означает, что деятельность по управлению качеством должна быть сконцентрирована на

конкретных процессах, выполнение которых прямо или косвенно влияет на формирование качества конечной продукции предприятия или организации.

8. *Принцип первоочередности участия руководства.* Согласно данному принципу, реализация механизмов обеспечения и улучшения качества принципиально может быть осуществлена лишь тогда, когда этому предшествует тщательная работа управленческого персонала предприятия по созданию необходимых стартовых условий.

9. *Принцип объективности руководства.* Реализация данного принципа призвана исключить из процессов управления качеством необоснованные решения, традиционно называемые волевыми. Рациональность функционирования систем управления качеством может быть обеспечена лишь при условии, что все принимаемые менеджментом системы управленческие решения будут основываться на объективно существующих фактах.

10. *Принцип непрерывного развития.* В соответствии с данным принципом система управления качеством может эффективно функционировать лишь в том случае, если сама эта система будет находиться в состоянии непрерывного развития, т. е. будет непрерывно совершенствовать используемые ею средства, подходы и методы управления качеством и требовать от включенных в ее структуру работников непрерывного повышения уровня их квалификации и личных знаний.

Перечисленные принципы являются общими, и их учет характерен для всех современных систем управления качеством.

Возможности эффективного управления процессами обеспечения и улучшения качества во многом основываются на правильном понимании сущности основных категорий, используемых в ходе реализации основных управленческих функций в данной области. В связи с этим важным представляется четкое определение основных терминов, используемых при построении, функционировании и анализе систем менеджмента качества.

Под *менеджментом качества* понимается совокупность принципов, приемов, средств и методов реализации функций управления процессами обеспечения и улучшения качественных параметров соответствующего объекта или системы.

Международная организация по стандартизации дает следующее общее определение качества: **качество** — это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности. В качестве объектов (носителей качества) при этом могут выступать: деятельность или процесс, продукция (результат деятельности или процесса), организация или отдельное лицо, любая комбинация перечисленных элементов.

Если в качестве носителя качества рассматривается выпускаемая предприятием продукция, то в данном случае понятие качества конкретизируется и определяется как комплекс основных свойств этой продукции, делающих возможным удовлетворение определенных потребностей ее конечных потребителей посредством ее (продукции) использования в соответствии с изначально установленным назначением.

Под *свойством продукции* при этом понимаются ее объективно существующие особенности, проявляющиеся при производстве, эксплуатации или потреблении.

При этом различают *производственные и потребительские свойства продукции*. К *производственным* относится вся совокупность свойств, создаваемых

в процессе производства продукции. Данная совокупность представляет собой *потенциальное качество продукции*.

Потребительские свойства продукции характеризуют лишь ту часть ее объективно существующих параметров, которые относятся к числу значимых для потребителя. Эту совокупность свойств продукции принято рассматривать как ее *реальное качество*.

Любой объект до момента начала своего целевого использования (потребления) обладает лишь потенциальным качеством, которое переходит в реальное качество только в том случае, если этот объект начинает участвовать в удовлетворении конкретных общественных потребностей.

Под *уровнем качества* того или иного объекта понимается та степень удовлетворения конкретного набора потребностей пользователей данного объекта, которая может быть обеспечена его специфическими свойствами.

Показателями качества того или иного объекта называются характеристики, используемые для описания и оценки значимых для потребителя свойств этого объекта. Показатели качества, в отличие от свойств объекта, относятся к числу субъектных параметров, т. е. параметров, с помощью которых человек пытается придать то или иное значение объективно существующим свойствам.

Менеджмент качества интегрирует в себе все базовые функции управленческой деятельности как таковой, поэтому его *методологию* можно рассматривать как сложное структурированное образование, содержащее несколько базовых уровней.

Первый уровень представляет собой совокупность общенаучных методов познания, включение которых в методологию менеджмента качества обусловлено спецификой последнего как области науки. К числу подобных методов относятся анализ и синтез, абстрагирование, систематизация, классификация, моделирование и др. Все эти методы создают основу прикладных методов управления процессами обеспечения и улучшения качества.

Второй иерархический уровень представлен специфическими функциональными методами, среди которых можно выделить методы планирования, организации, регулирования, анализа, контроля и прочих функциональных составляющих общей функции управления качеством.

Третий уровень методологии менеджмента качества представлен совокупностью частных методов и специализированных приемов осуществления подфункций управления тех или иных уровней иерархии.

Список использованных источников

1. Карпенко, Е. М. Менеджмент качества : учеб. пособ. / Е. М. Карпенко, С. Ю. Комков. – Минск : ИВЦ Минфина, 2015. – 208 с.
2. Немогай, Н. В. Управление качеством : учебник / Н. В. Немогай, Н. В. Бонцевич, В. В. Садовский. – Гомель : Центр исследования институтов рынка, 2011. – 361 с.
3. Титович, А. А. Менеджмент качества : учеб. пособ. / А. А. Титович. – Минск : Выш. шк., 2012. – 254 с.
4. Сыцко В. Е. Управление качеством : учеб.-метод. пособ. / В. Е. Сыцко [и др.] ; под общ. ред. В. Е. Сыцко. – Минск : Выш. шк., 2011. – 192 с.
5. Николаев, Н. С. Управление качеством. Практикум : учебное пособие / Н. С. Николаев. – М. : КНОРУС, 2016. – 168 с.

© Fyodorov A. V., 2024