

ВЛИЯНИЕ ПРИНЦИПОВ СИСТЕМНОГО ПОДХОДА НА ПОСТРОЕНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Рациональное построение и эффективное функционирование систем управления качеством может быть построено только при условии соблюдения основных принципов системного подхода. К числу таких принципов можно, в частности, отнести следующие.

1. *Принцип целостности системы.* В соответствии с данным принципом результирующая совокупность свойств любого системного образования принципиально не может быть сведена к сумме свойств составляющих ее элементов. Важно также учитывать, что источником целостности любой системы являются не особенности составляющих ее элементов, а характер связей и отношений между этими элементами. Целостность системы выражается в том, что связь между ее элементами всегда оказывается более тесной, чем связь этих элементов системы с внешней по отношению к рассматриваемой системе средой.

2. *Принцип информационной интегрированности подсистем.* Данный принцип означает, что, для того чтобы в рамках какой-либо системы принципиально могли протекать процессы управления, все составляющие данную систему подсистемы должны быть связаны между собой системой каналов прямой и обратной связи. Прямые каналы предназначены для передачи управляющих сигналов от субъекта управления (управляющей подсистемы) к объекту управления (управляемой системе), обратные каналы служат для получения и оценки управляющей системой информации о результатах осуществленных ею воздействий на управляемую систему.

3. *Принцип структурированности.* В соответствии с данным принципом любая система наряду со своей целостностью характеризуется также внутренней дифференцированностью элементов, основной причиной которой является разделение их функциональных ролей в рамках целого.

4. *Принцип иерархичности.* Данный принцип означает, что структура любых систем, в рамках которых могут протекать процессы управления, является дифференцированной в вертикальной плоскости, т.е. в плоскости отношений взаимного подчинения подсистем. Характер указанного взаимоподчинения подсистем определяется характером взаимоподчинения выполняемых ими в рамках системы функций.

5. *Принцип целеориентированности.* В соответствии с данным принципом системное образование любого типа характеризуется наличием определенной цели (комплекса целей) своего существования и функционирования. Цели системы структурированы, причем данная структурированность носит иерархический характер, выражающийся в том, что реализация всех целей какого-либо уровня иерархии является необходимым условием реализации целей более высокого уровня.

Учет системных особенностей управления качеством предполагает организацию такого управления по следующему общему алгоритму (последовательности действий):

Выбор типа системы управления качеством → Разработка теоретического «дерева целей» системы управления качеством → Анализ структуры, функций и оснащённости действующих управленческих подразделений предприятия → Построение практического «дерева целей» системы управления качеством и разработка проекта изменения действующей оргструктуры → Разделение между подразделениями областей принятия управленческих решений.

Выбор типа системы управления качеством предполагает установление определенной комбинации административного и экономического подходов, относительная значимость каждого из которых определяется следующими основными факторами:

- 1) структура общих целей деятельности и тип принятой стратегии развития предприятия;
- 2) рыночный имидж предприятия (т.е. его видение со стороны потребителей и деловых партнеров);
- 3) особенности корпоративной культуры предприятия и предпочтения его менеджмента.

Разработка теоретического «дерева целей» системы управления качеством предполагает выбор комплекса целей такой системы и их логическую увязку одна с другой без ориентации на особенности действующих на предприятии структуры и механизмов управления. Формулируемые на данном этапе цели должны отвечать следующим основным требованиям:

быть реально достижимыми;

быть четкими и конкретными;

отражать желаемое будущее состояние управляемого объекта;

иметь возможность разбиваться на более частные задачи, а также логически входить в структуру целей более высокого уровня иерархии.

Основой выбора целей обычно служат результаты анализа существующих процессов обеспечения качества продукции, брака и рекламаций, а также результаты анализа основных определяющих их факторов. Все выбранные подцели должны быть ориентированы на достижение общей цели системы управления качеством — обеспечение качественных параметров соответствующего объекта (продукции) в соответствии с требованиями его потребителей. Анализ процессов обеспечения качества продукции должен проводиться на всех стадиях ее создания и потребления с целью выявления факторов, влияющих на качество. Эти факторы подразделяются на две основные группы.

Первая группа факторов составляется по результатам анализа каждой из стадий жизненного цикла изделия (научные исследования и проектирование, процесс изготовления, процесс обращения и реализации, потребление или эксплуатация). Все эти стадии находятся в тесной взаимосвязи, от качества результатов предыдущей стадии зависит качество результатов последующей. Вторую группу факторов составляют параметры, связанные с качеством исходных материалов и комплектующих изделий; качеством оборудования инструментов и приспособлений; качеством подготовки кадров, научной организации труда и культуры производства; качеством мероприятий по организации технического контроля; мероприятиями по сохранению стабильности качественных показателей продукции в процессе ее обращения и реализации.

Анализ структуры, функций и оснащенности действующих управленческих подразделений предприятия имеет своей целью установление принципиальной способности этих подразделений выполнять новые функции в проектируемой системе управления качеством.

При построении практического "дерева целей" ранее выделенные теоретические цели проектируемой системы управления качеством увязываются с деятельностью конкретных подразделений предприятия. Одновременно с этим первичная система целей корректируется и из нее убираются дублирующие одна другую задачи. В результате такой корректировки теоретическое "дерево целей" трансформируется в практическое.

Распределение между подразделениями областей принятия управленческих решений проводится с учетом трех основных факторов:

- 1) характер целей, достижение которых увязано с работой соответствующих подразделений;
- 2) характер текущей специализации подразделений и уровень квалификации их персонала;
- 3) принятая на предприятии степень централизации управленческих функций.

Проектирование информационных связей между подразделениями предполагает решение двух типов задач.

1. Задача, связанная с определением характера информации, которую должно потреблять и создавать каждое из подразделений. Так, на стадии НИОКР основную роль играет научно-техническая и патентная информация, характеризующая современные отраслевые тенденции создания новых видов продукции и основания новых производственных технологий. На стадии проектирования основное внимание должно уделяться информационным материалам о типовых конструкторских и технологических решениях, различным стандартам, техническим условиям и регламентам. На стадии производства возрастает значение информации о входном контроле сырья и материалов, заводских и стендовых испытаниях опытных образцов продукции, метрологическом обслуживании производственного процесса, сдаче продукции с первого предъявления и т.д. На стадиях реализации и эксплуатации особое значение приобретают информационные сообщения о ходе продвижения продукции на рынок, претензиях потребителей, сохранности свойств продукции в процессе ее транспортировки и эксплуатации, данные об эксплуатационных и ремонтных издержках и др.

2. Задача, связанная с установлением сети каналов передачи информации между подразделениями. Создание такого рода каналов должно обеспечивать возможность обмена подразделениями своевременной, полной и достоверной информацией, а также возможность установления действенных обратных связей между управляющей и управляемой частями системы качества.

Список использованных источников:

1. Немогай Н. В., Бонцевич Н.В., Садовский В.В. Управление качеством: Учебник. – Гомель: Центр исследования институтов рынка, 2011. – 361 с.
2. Менеджмент качества: учебное пособие / Е.М. Карпенко, С.Ю. Комков. – Минск: ИВЦ Минфина, 2015. – 208 с.