

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВЕННЫМИ ПАРАМЕТРАМИ ТОВАРОВ И СФЕРЫ УСЛУГ

© 2015 Н.П. Карпова, В.В. Агафонова*

Ключевые слова: сфера услуг, сервис, материальный поток, сервисный поток, количественные и качественные параметры потоков, качество, управление, характеристика качества.

Обоснована концепция управления качественными параметрами товаров и сферы услуг, прослежена взаимосвязь оценочных критериев свойств материальных, сервисных потоков и процессов.

Материальный поток представляет собой движение товарно-материальных ценностей в процессах снабжения, производства и распределения. В свою очередь, сервисный поток - это комплекс услуг, предоставляемый производителем, поставщиком или посредником потребителю материального потока.

Рост технического уровня и качества выпускаемой продукции и оказываемых услуг является в настоящее время наиболее характерной чертой работы различных организаций в промышленно развитых странах. В условиях насыщенного рынка и преобладающей неценовой конкуренции именно высокое качество товарных и сервисных потоков служит главным фактором успеха. Повышение качества товаров и услуг приводит к росту эффективности производства; экономии всех видов ресурсов, которые используются на предприятии; определяет степень выживаемости фирмы в условиях рынка. Современным предприятиям необходимо научиться более эффективно использовать экономические, организационные, а также правовые рычаги воздействия на процесс формирования, обеспечения и поддержания необходимого уровня качественных параметров потоковых процессов на всех стадиях их жизненного цикла.

Исследованию качества товаров и услуг посвящены работы как отечественных ученых: В.Г. Версана, А.В. Гличева, О.П. Глудкина, В.А. Швандара, так и зарубежных: У.Э. Деминга, Д.М. Джурана и А.В. Фейгенбаума, К. Исикавы, Г. Тагути, С. Синго, Ф. Кросби, Т. Питерса, К. Меллера, Б. Смита, Х.К. Рамперсада, Дж. Х. Харрингтона и др.

С философских позиций категория качества впервые была проанализирована Аристотелем, определившим ее как “видовое отличие”, как “тот пребывающий видовой признак, который отличает данную сущность в ее видовом содержании от другой сущности, принадлежащей к тому же роду”. Гегель определил качество как логическую категорию, составляющую начальную ступень познания вещей и становления мира, как непосредственную характеристику бытия объекта. По определению Гегеля, “качество есть вообще тождественная с бытием определенность... Нечто есть благодаря своему качеству то, что оно есть, и, теряя свое качество, оно перестает быть тем, что оно есть”¹.

Х.К. Рамперсад определяет качество как соответствие ожиданиям потребителей. В истории развития качества он выделяет следующие этапы²:

1. Начало 1950-х гг. - разработки американских ученых У.Э. Деминга, Д.М. Джурана и А.В. Фейгенбаума, привлечших внимание японцев к вопросам качества.

Так, У.Э. Деминг, основываясь на знаниях в области статистики, предложил измерять параметры производственного процесса и выяснять причинно-следственные связи возникших отклонений. Таким образом, он пришел к выводу, что 94 % возможностей улучшения процесса кроется в управлении. В результате У.Э. Демингом были разработаны принципы и план действий, в том числе “цикл Деминга”, помогающие управляющим преобразовать свои компании.

Д.М. Джуран считает, что качество необходимо планировать, начиная с высшего ру-

* Карпова Наталья Петровна, доктор экономических наук, доцент; Агафонова Валентина Васильевна, доктор экономических наук, профессор. - Самарский государственный экономический университет. E-mail: natk08@rambler.ru.

ководства, и предлагает “дорожную карту планирования качества”.

А. Фейгенбаум является автором теории общего контроля качества, причем главное здесь - взаимоотношения людей. По его утверждению, качество применимо ко всем этапам процесса. Под качеством А. Фейгенбаум понимает процесс, охватывающий всю компанию, где система контроля качества распространяется и на поставщиков, и на потребителей.

2. С конца 1950-х гг. - “японский ответ” К. Исикавы, Г. Тагути и С. Синго.

К. Исикава считает, что понятие “качество” распространяется не только на продукцию, но и на послепродажное обслуживание, управление, компанию и работников. В своих трудах он уделяет большое внимание использованию в промышленности статистических методов, что определило развитие графического метода анализа причинно-следственных связей под названием “диаграмма Исикавы” (диаграмма “скелет рыбы”).

Г. Тагути исследовал вопросы обеспечения качества продукции на стадии ее проектирования, путем разбиения этого процесса на три составляющие: системное проектирование, параметрическое проектирование и расчет допуска.

С. Синго акцентировал внимание не на управлении, а на производстве и считал, что бездефектность при производстве продукции достигается за счет хорошего проектирования и подробного исследования процесса.

3. С 1970-х гг. - новая западная волна, представлена учеными (Ф. Кросби, Т. Питерс и К. Меллер), уделявшими особое внимание осведомленности о качестве.

Ф. Кросби разработал программу улучшения качества и сформулировал известные принципы качества: принцип бездефектности и принцип “делайте правильно с первого раза”.

Т. Питерс считал, что главное в процессе повышения качества - это руководство компании, которое должно заботиться о потребителях, инновациях и работниках. Он выделил такое понятие, как “революция качества”, обладающее 12 признаками.

К. Меллер утверждал, что основой всех видов качества является качество личности, в результате чего сформулировал 12 “золо-

тых” правил повышения личного качества, а также разработал соответствующие методы повышения качества личности. Также ему принадлежит заслуга в выделении такого понятия, как “качественная компания”.

4. С 1980-х гг. - разработана стратегия повышения доходности путем минимизации дефектов на основе концепции “шести сигм качества”, примененной компанией “Моторола”, в частности Б. Смитом.

Б. Смит, являясь сотрудником компании “Моторола”, разработал концепцию управления качеством под названием “шесть сигм качества”, направленную на последовательное применение статистических методов с целью отыскания кардинального решения проблемы и позволяющую повысить доходность компании за счет сокращения брака³.

Качество продукции представляет собой совокупность существенных свойств, количественно оцениваемых системой технико-экономических показателей, отличающих одну продукцию от другой аналогичного назначения, определяющих степень удовлетворения некоторых потребностей и спрос на продукцию в рыночных условиях, а также создание и использование продукции при общественно необходимых затратах и формируемых рынком ценах на эту продукцию⁴.

В товароведении под качеством понимается совокупность свойств товаров и услуг, обуславливающих их способность удовлетворять определенные потребности⁵.

В толковом словаре русского языка под качеством понимается⁶:

- 1) существенный признак, свойство, отличающие один предмет (лицо) от другого;
- 2) степень достоинства, ценности, пригодности вещи, действия и т.п., соответствия тому, какими они должны быть;
- 3) существенная определенность предмета, явления или процесса, в силу которой он выступает данным, а не иным предметом, явлением или процессом.

ГОСТ Р ИСО 9000-2008 определяет качество как “степень соответствия присущих характеристик требованиям”. При этом под требованием понимаются, во-первых, потребность или ожидание, которые являются предполагаемыми, установленными или ожидаемыми; во-вторых, документально изложенный критерий, который должен быть вы-

полнен в соответствии с существующей документацией⁷.

Итак, под качеством можно понимать совокупность свойств и характеристик товаров и услуг, которые формируются при ее создании и в зависимости от требований заказчиков (потребителей) могут быть различными.

Согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2008 характеристика - это присущее или присвоенное отличительное свойство. При этом характеристика может быть как количественной, так и качественной. Существуют различные классы характеристик:

1) физические. К ним можно отнести механические, химические, электрические и другие характеристики;

2) органолептические, связанные с запахом, осязанием, вкусом, слухом, зрением;

3) этические, в состав которых можно включить характеристики вежливости, правдивости и т.д.;

4) временные - это доступность, безотказность, пунктуальность и т.д.;

5) эргономические раскрывают физиологические характеристики, а также вопросы безопасности человека;

6) функциональные - отражают способность удовлетворять установленным функциям.

Если обратиться к толковому словарю русского языка, то характеристику можно представить в виде описания характерных отличительных свойств, черт кого-либо или чего-либо.

Характеристика качества - это присущая продукции, процессу или системе характеристика, относящаяся к требованию. В данном определении "присущее" означает постоянную или свойственную характеристику чего-либо. При этом присвоенные характеристики продукции, процесса или системы (например, цена продукции, владелец процесса) не являются их характеристиками качества⁸. Тогда возникает вопрос, какой характеристикой процесса, если не качественной, является его владелец? На наш взгляд, владелец процесса, обладая способностью применять на практике знания и навыки, т.е. компетентностью, является как раз носителем качественных параметров процесса, по количественным параметрам деятельности которого можно судить о результатах достижения намеченных

целей. Также в данном определении стоит уточнить такие понятия, как "продукция", "процесс" и "система".

Согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2008, под процессом стоит понимать совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы. Продукция является результатом процесса, а система представляет собой совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов⁹.

Также необходимо отметить, что все характеристики (количественные и качественные) материальных и сервисных потоков, процессов и систем представляют собой систему взаимосвязанных параметров, отражающих степень соответствия присущих и присвоенных характеристик требованиям.

Параметр можно определить¹⁰:

1) как величину или величины, характеризующие какие-либо свойства процесса, явления, системы;

2) размеры, границы проявления чего-либо.

Таким образом, качественными параметрами потоков, процессов и систем можно считать комплекс присвоенных свойств, отражающих совокупность их характеристик и обуславливающих способность соответствия предполагаемым, установленным или ожидаемым потребностям. Качественные параметры оказывают влияние на количественные параметры и наоборот.

Количество - это:

1) категория, характеризующая предметы и явления внешнего мира со стороны величины, объема, числа, степени развития;

2) определенность предметов, изменение которой осуществимо в пределах данного качества предметов (филос.).

Следовательно, под количественными параметрами материальных и сервисных потоков, процессов и систем стоит понимать комплекс взаимосвязанных величин, характеризующих продукцию (услуги), процессы и системы со стороны их объема, числа и степени развития в пределах данного качества.

В свою очередь, количественные и качественные параметры потоков и процессов могут быть выражены через соответствующие показатели (рис. 1).

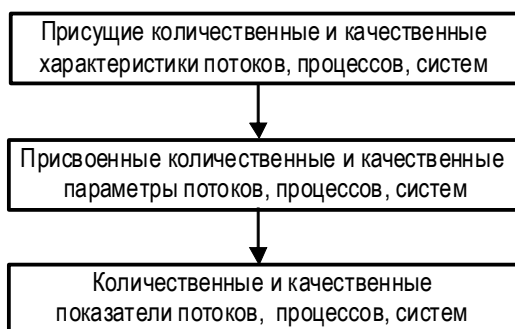


Рис. 1. Взаимосвязь оценочных критериев свойств материальных, сервисных потоков и процессов

Под показателями следует понимать данные, по которым можно судить о развитии, ходе, свойствах и качествах чего-либо.

Показатели можно классифицировать на количественные и качественные. К количественным показателям относятся, например, объем выпущенной продукции или услуг, количество работников организации и т.д. Качественные показатели отражают существенные особенности и свойства изучаемых объектов, например, себестоимость продукции (работ или услуг), производительность труда, уровень доходности и рентабельности и т.п. Изменение количественных показателей также обязательно приводит к изменению качественных и наоборот.

Таким образом, управляя качеством материальных и сервисных потоков, процессов и систем, мы одновременно воздействуем на формирование как их параметров, так и их показателей. Поэтому концепции управления качеством в компаниях требуют более подробного рассмотрения. В свою очередь, концепция представляет собой систему взаимосвязанных и вытекающих один из другого взглядов на то или иное явление.

Для обеспечения качественных параметров материальных и сервисных потоков требуется:

- ◆ материальная база (здания, сооружения, транспорт, сырье, материалы и т.д.);
- ◆ квалифицированный персонал, заинтересованный в выпуске качественной продукции;
- ◆ четкое управление предприятием.

Материальная база, т.е. инфраструктура и квалифицированный персонал, определяют необходимую основу для выпуска высококачественных товаров и услуг. Организация и управление предприятием реализуют

возможности, которые создаются инфраструктурой и квалифицированным персоналом.

Под управлением как качеством, так и качественными параметрами следует понимать воздействие не только на производственный процесс, но и на весь процесс товародвижения с целью обеспечения требуемого уровня качества товаров и услуг. Таким образом, к управлению качеством и качественными параметрами необходим системный подход, затрагивающий все стадии жизненного цикла продукции. В основе всех систем качества лежит “петля качества”, представляющая собой концептуальную модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях - от определения потребностей до оценки их удовлетворения. “Петля качества” должна показывать, как, с помощью каких видов деятельности осуществляется влияние на качество на всех стадиях создания продукции¹¹.

На рис. 2 показана взаимосвязь всех составляющих процесса управления качественными параметрами продукции, процессов и систем. Как видно из рисунка, качество включает в себя осязаемые и неосязаемые ощущения покупателя, связанные с характеристиками продукции, качеством услуг (включая информацию, сроки поставки, условия обслуживания и т. д.).

Для качества как объекта управления характерны такие процессы, как планирование, контроль, анализ и регулирование. Эти процессы наряду с другими работами по обеспечению и совершенствованию качественных параметров происходят в рамках системы управления качеством организации.

Сущность управления состоит в выработке управляющих решений и последующей реализации предусмотренных этими решениями управляющих воздействий на определенный объект управления. При управлении качественными параметрами продукции (товаров и услуг) непосредственными объектами управления, как правило, являются процессы, от которых зависит качество продукции. Эти процессы протекают на этапах снабжения, производства и распределения (сбыта).

Управление качественными параметрами должно осуществляться на основе функций, которые затрагивают различные стороны объекта и субъекта управления: взаимодей-

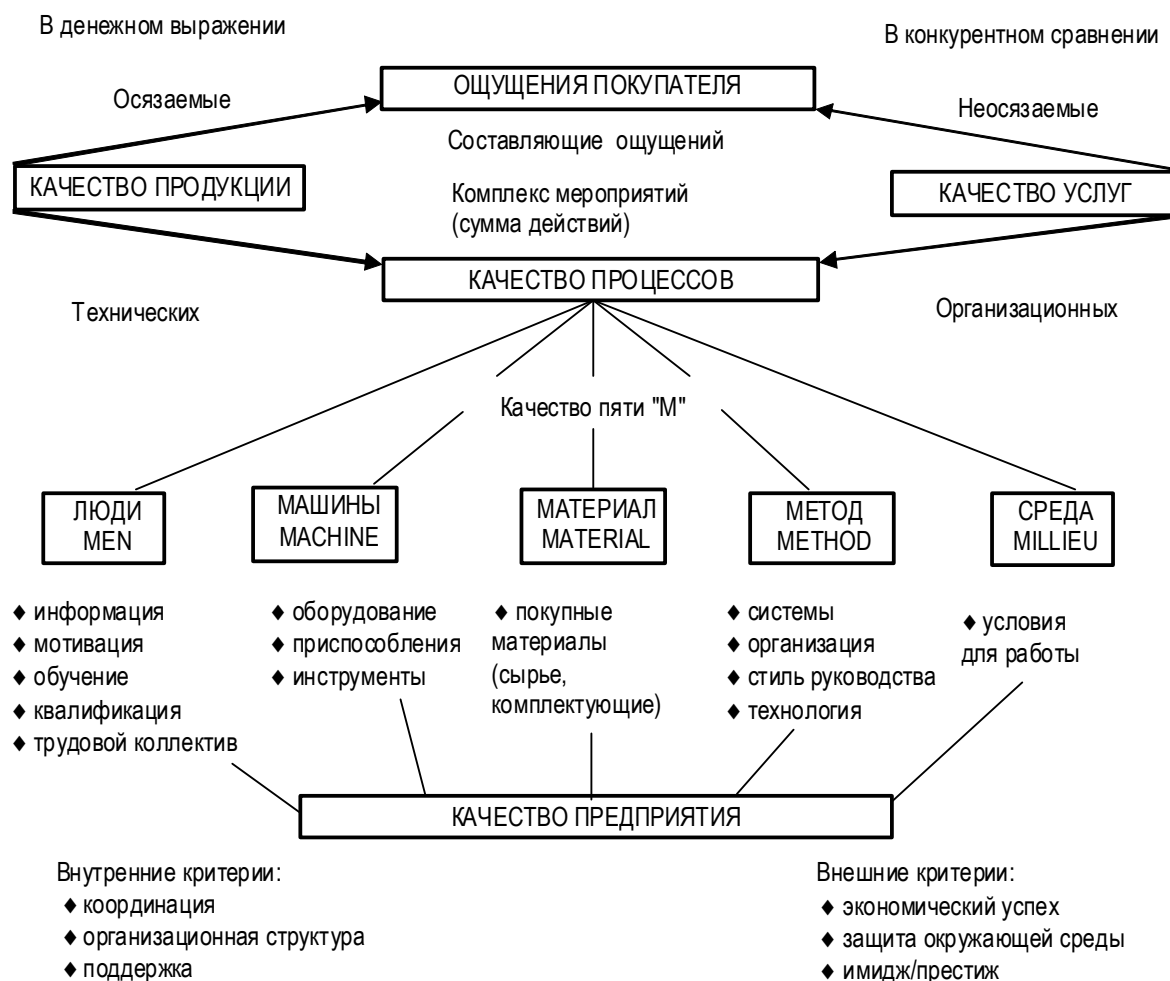


Рис. 2. Взаимосвязь составляющих всеобщего управления качеством

стве с внешней средой; политика и планирование качества; обучение и мотивация персонала; организация работ по качеству; контроль качества; информационное обеспечение системы управления качеством; разработка, принятие и внедрение мероприятий. Рассмотрим их содержание.

Процесс управления качественными параметрами начинается и заканчивается взаимодействием с внешней средой. Из внешней среды компания получает необходимые для производства сырье, материалы, комплектующие и услуги, взаимодействуя тем самым с поставщиками. Также из внешней среды компания может получить заказ на изготовление продукции или оказание услуг. Во внешнюю же среду компания поставляет готовую продукцию в соответствии с требованиями заказчиков. На качественные параметры продукции и процессов могут влиять следующие факторы внешней среды: научно-технический прогресс и достижения конкурентов; поставщики материальных ресурсов, трудовых ре-

сурсов; потребители и заказчики, требования которых целесообразно учитывать при создании продукции или оказании услуг; профсоюзы, государственные органы, а также законы. Для изучения влияния данных факторов на качественные параметры продукции и процессов в компаниях необходимо выполнить следующие основные работы:

- ◆ анализ конкурентных сил рынка;
- ◆ установление партнерских взаимоотношений с контрагентами;
- ◆ проведение сертификации продукции и систем качества и т.д.

Политика в области качества представляет собой основные направления и цели предприятия в этой сфере, которые официально объявлены высшим руководством. Политика в области качества является неотъемлемым элементом общей политики компании, которая оформляется в виде краткого заявления руководителя предприятия и доводится до работников в виде самостоятельного документа. Также политика качества включа-

ется в “Руководство по качеству”, рассылаемое подразделениям предприятия, и представляется поставщику и потребителю в процессе заключения контрактов при проверках системы качества. К основным факторам, оказывающим влияние на политику в области качества, можно отнести: направленность стратегических ориентиров компании, состояние внутренней и внешней среды, законодательную базу и т.д.

Планирование качественных параметров представляет собой деятельность, которая устанавливает требования к качеству и применению отдельных составляющих систем качества. Планирование осуществляется исходя из политики качества и требований контрагентов на двух уровнях:

- 1) стратегическое планирование;
- 2) текущее планирование.

Функция обучения и мотивации персонала направлена на формирование активного, квалифицированного и заинтересованного персонала. Для вовлечения всех работников компании в деятельность по совершенствованию качества и качественных параметров продукции и процессов необходимо проводить их дополнительное обучение, при этом особое внимание следует уделить проблеме мотивации сотрудников, которая может быть

основана на общественном признании заслуг и материальном вознаграждении работников, добившихся успехов в совершенствовании качества и качественных параметров продукции и процессов.

¹ Минько Э.В., Кричевский М.Л. Качество и конкурентоспособность СПб. : Питер, 2004. С. 9.

² Рамперсад Х.К. Общее управление качеством: личностные и организационные изменения : пер. с англ. М. : Олимп-Бизнес, 2005. С. 3-16.

³ Ракант Е. Когда товар сезонного назначения // РИСК. 2002. № 3. С. 316.

⁴ Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. СПб. : Питер, 2002. С. 32.

⁵ Балаева С.И. Товароведение и экспертиза непродовольственных товаров. М. : Дашков и К°, 2008. С. 27.

⁶ Большой толковый словарь русского языка / гл. ред. С.А. Кузнецов. СПб. : Норинт, 2000. С. 423.

⁷ ГОСТ Р ИСО 9000 - 2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь / Стандартиформ. М. : 2009. С. 6-7.

⁸ Там же. С. 10.

⁹ Там же. С. 7,9.

¹⁰ Большой толковый словарь русского языка.

¹¹ Карпова Н.П. Стратегическое планирование снабжения организаций на логистических принципах (теория и методология) : дис. ... д-ра экон. наук. Самара : Самар. гос. экон. акад., 2011. 342 с.

Поступила в редакцию 29.06.2015 г.