

пуске на размер замыкающего звена. В нижней части – удельные затраты на реализацию этапов, участвующих в формировании точностных параметров перехода, в общих затратах на его осуществление (рисунок 2).

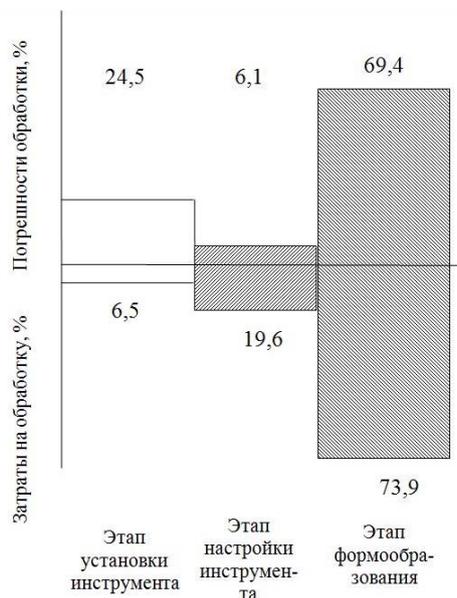


Рис. 2. Функционально-стоимостная диаграмма

Если удельный вес затрат того или иного этапа превышает удельный вес допуска, возникает зона дисбаланса, требующая устранения. На рисунке 2 зоны дисбаланса заштрихованы. Величина зон дисбаланса выступает в качестве исходных данных для поиска новых решений при проектировании технологической операции.

Литература.

1. Балашов А.В., Черепанов А.А. Использование метода функционально-стоимостного проектирования при оптимизации режимов резания. «Обработка металлов», 2004 г., № 1. С. 31-33.
2. Гамрат-Курек Л. И., Иванов К. Ф. Выбор варианта изготовления изделий и коэффициенты затрат. – М.: Машиностроение, 1975. 133 с.
3. Моисеева Н. К., Карпунин М. Г. Основы теории и практики функционально-стоимостного анализа: Учеб. пособие для техн. спец. вузов. – М.: Высш. шк., 1988. – 192 с.
4. Основы автоматизации машиностроительного производства: Учеб. для машиностр. спец. вузов / Е. Р. Ковальчук, М. Г. Косов, В. Г. Митрофанов и др.; Под ред. Ю. М. Соломенцева. – 2-е изд., испр. – М.: Высш. шк., 1999. – 312 с.
5. Аскалонова Т.А., Балашов А.В., Марков А.М. и др. Проектирование технологических систем. Под. общ. ред. Е.Ю. Татаркина. – Старый Оскол: Изд-во: ТНТ, 2014. – 412 с.

ВОСЕМЬ ПРИНЦИПОВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

*В.П. Петров, Д.А. Русаленко, студенты группы 17Б20,
научный руководитель: Марчук В.И.*

*Юргинский технологический институт (филиал) Национального исследовательского
Томского политехнического университета
652055, Кемеровская обл., г. Юрга, ул. Ленинградская, 26
E-mail: tika75-1977@mail.ru.*

Качество продукции – самый главный фактор успеха и прибыльности предприятия. Это залог постоянного притока новых покупателей и сохранение уже имеющихся клиентов. Чтобы продукция или услуга была качественной, нужно учитывать очень много факторов. Однако большую роль в

формировании качественного товара играет менеджмент, то есть управление. Рассмотрим восемь принципов менеджмента качества.

Восемь принципов менеджмента качества являются главной и неотъемлемой частью стандартов ИСО 9000 версии 2000 г. для анализа со стороны руководства и выполнения предупреждающих действий. Эти принципы не только создают фундамент для остальных положений этих стандартов, но, что более важно, дают высшему руководству основу для внедрения хорошей практики управления с целью поддержания системы менеджмента организации. В статье он показывает, что каждый принцип занимает свое место в менеджменте организации, но главное преимущество может быть получено только при рассмотрении этих принципов как совокупности возможностей, которую высшее руководство может использовать и развивать для выгоды организации.

Когда в ИСО было принято решение о пересмотре стандартов ИСО серии 9000, то привлеченные к этой работе специалисты, руководствуясь собственным опытом и знаниями, пришли к выводу, что именно принципы менеджмента качества станут тем инструментом, который поможет организациям в постоянном улучшении.

Организация, чтобы получить от применения стандартов ИСО 9000:2000 как можно больше, должна сначала изучить и внедрить стандарты ИСО 9000 и ИСО 9001. Для лучшего понимания принципов и методологии стандартов новой версии их пользователю следует начать с введения основных разделов стандарта ИСО 9000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». Там он найдет ссылки для «заинтересованных сторон», которые более подробно объяснены в стандарте ИСО 9004 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности», которые следует принимать во внимание при внедрении системы менеджмента, основанной на стандарте ИСО 9001 в сочетании со следующими восьмью принципами менеджмента качества:

- ориентация на потребителя;
- лидерство руководителя;
- вовлечение работников;
- процессный подход;
- системный подход к менеджменту;
- постоянное улучшение;
- принятие решений, основанное на фактах;
- взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Восемь принципов менеджмента качества - это основные принципы стандартов ИСО 9000:2000, являющимися на сегодня базовыми стандартами систем менеджмента. Высшее руководство организации должно внедрять эти стандарты, контролировать и анализировать их действие, принимая во внимание при внедрении или актуализации системы менеджмента концепцию и методологию, вытекающие из вышеперечисленных принципов. Чтобы внедрение стандартов ИСО 9000:2000 дало результат, требуется ясное понимание сущности этих принципов, и как они работают в сочетании с требованиями стандарта ИСО 9001 «Системы менеджмента качества».

1. Организация, направленная на вкусы заказчика. Чтобы фирма работала успешно и постоянно находилась в прибыли, необходимо всегда ориентироваться на заказчика: изучать спрос, какие именно параметры сейчас в моде и популярны, на что заказчик обращает внимание. Если предприятие будет работать, не изучая рынок, то ему стоит надеяться только на случайных покупателей. И за этим должен тщательно следить управляющий персонал.

2. Значение руководителей. Руководители – это вершина успеха, потому что даже собрав самых лучших специалистов, без четкого и профессионального руководства фирме вряд ли удастся достичь успеха, поскольку на предприятии настанет хаос. Поэтому при управлении качеством так важно иметь опытного руководителя.

3. Привлечение других людей. Чтобы продукция либо услуга была качественной и удовлетворяла потребности покупателей, необходимо всегда вовлекать новых людей не только в процесс самого формирования качественного товара, но и в его управление. Новые идеи никогда не помешают.

4. Процессный подход: любое производство должно действовать в определенной последовательности. То есть, опять же, необходимо избежать сумбура при управлении качеством, и руководитель должен четко определять порядок действий на предприятии.

5. Системный подход к управляющему звену. В управлении, как и везде, должна быть своя система: каждый работник из управляющего персонала должен четко знать, что и когда ему делать.

6. Стремление к постоянному улучшению качества. Время не стоит на месте, как не стоят на месте и вкусы потребителей, поэтому необходимо постоянно совершенствоваться, улучшать качество продукции, действуя по закону возвышающихся потребностей. В этом один из секретов успеха фирмы.

7. Решения принимаются, исключительно руководствуясь обоснованными факторами. Руководитель – это очень ответственная должность, поэтому принимать решения в области качества, как и в любой другой, не следует поспешно. Нужно обязательно учесть всё до мелочей, и принимать решения только на основании реальных фактов, а не предположений.

8. Взаимовыгодные отношения между предприятием и поставщиками. Это также важно для получения качественной продукции, поскольку выбрать порядочного, выгодного поставщика, который будет поставлять качественное сырье, очень сложно. А как можно создать качественный товар из некачественного сырья? Но далеко не всегда случаются такие удачные совпадения, что и вашему предприятию, и поставщику выгодны условия сотрудничества, поэтому к данному вопросу тоже нужно подходить внимательно.

Итак, рассмотрев восемь принципов менеджмента качества, мы убедились, насколько важно на предприятии иметь опытных руководителей по отношению к качественной продукции, ведь качество – это долгосрочная путёвка в жизнь для предприятия.

Международный опыт показывает, что от 20 до 90% всех проектов улучшения продукта терпят провал только по причине ошибочного мнения о состоянии рынка, на базе которого принимается решение о стратегии бизнеса компании. Объяснением такого положения могут быть следующие моменты:

- отсутствует полная оценка того, что потребители действительно хотят получить и как много они готовы заплатить за это; решения не базируются на конкретных фактах, характеризующих рынок;

- компании имеют недостаточные знания о своем продукте в период, предшествующий его появлению на рынке, и в то же время они пренебрегают экспериментами, позволяющими улучшить продукт и процессы на раннем этапе их проектирования, упуская тем самым возможность улучшения качества продукта при меньших затратах; факт несоответствия ожиданиям потребителей по ценности продукта и его стоимости должен устанавливаться, как уже неоднократно подчеркивалось, на наиболее ранних этапах жизненного цикла продукта, а для этого необходимо иметь наиболее полную информацию, основанную на фактах, и тогда будет уменьшена (или сведена к минимуму) вероятность того, что продукт после появления его на рынке не будет соответствовать предъявляемым к нему требованиям.

Таким образом, как показывает опыт, основной причиной неудач являются несовершенная работа и недостаточность знаний при принятии решения. Возможно, это основные причины всех проблем в мире. В отношении неполноты знаний существуют две ситуации: люди либо признают, что у них недостаточно знаний, либо не признают. Многие беды возникают именно во втором случае. Если люди осознают, что они не очень хорошо разбираются в ситуации, они могут провести исследование или эксперимент, пытаясь узнать то, что они не понимают. Когда же люди уверены в своей правоте, даже если они недостаточно хорошо разбираются в ситуации, решать проблемы непросто. Не претендуя на всеобъемлемость решения этой сложной проблемы, TQM предлагает цепочку взаимосвязанных процессов для принятия решения. Правильное решение требует статистического мышления, которое включает следующие основные требования: больше доверяйте конкретным фактам, а не абстрактным идеям; выражайте факты только в количественной форме, непосредственно связанной с применением конкретных процедур измерения, а не с помощью слов и эмоций; осознавайте, что наблюдения всегда ведутся над частью целого и поэтому результаты содержат ошибки и отклонения; лишь в результате многочисленных и длительных наблюдений можно выявить устойчивую тенденцию, представляющую собой надежную информацию. Статистическое мышление предусматривает знание и умение применять статистические методы, которые должны обеспечивать надежность интерпретации статистических данных и всеобъемлемость информации, а также простоту пользования.

Литература.

1. Эффективный менеджер [Электронный ресурс] – URL: <http://www.cecsi.ru/coach/management.html>
2. Справочник экономиста [Электронный ресурс] – URL: <http://www.profiz.ru/se/>
3. Центр Креативных Технологий [Электронный ресурс] – URL: <http://www.inventech.ru/lib/management/management-0056/>