

ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆՎԵՏՈՒԹՅԱՆ ՎՐԱ ԱԶԴՈՂ ԳՈՐԾՈՆՆԵՐԸ

Վ. Հ. ԱՌԱՔԵԼՅԱՆ

Տնտեսագիտության թեկնածու, դոցենտ,

Valeriaragelyan@ysu.am

Ա. Լ. ՄԵԼՔՈՆՅԱՆ

ԵՊՀ կառավարման և գործարարության ամբիոնի հայցորդ

Որակի կառավարման գործընթացների վրա ազդեցություն են ունենում բազմաթիվ գործոններ: Դրանց թվին են դասվում ինչպես արտաքին գործոնները (արտաքին միջավայրի վիճակը, մրցակցության սրությունը, հումքի և նյութերի որակի մակարդակը, սպառողների պահանջները և այլն), այնպես էլ ապրանքների և ծառայությունների արտադրությամբ զբաղվող ընկերության ներքին միջավայրի գործոնները:

Բոլոր ներքին գործոնները բաժանվում են չորս խմբի.

1) տեխնիկական–տեխնոլոգիական (տեխնիկայի, տեխնոլոգիական սարքավորման միջոցների վիճակը, արտադրության տեխնոլոգիան և այլն),

2) կազմակերպչական (արտադրանքի որակի ապահովման նպատակով նոր տեխնիկայի և առաջավոր տեխնոլոգիական գործընթացների արմատավորում, տեխնիկայի նորացումները և նոր տեխնոլոգիաների, ելակետային որակյալ նյութերի օգտագործումը և այլն),

3) տնտեսական (ընկերությունում գործող որակի կառավարման համակարգի արդյունավետությունը, որակի ապահովման նպատակով ծախսերի իրականացման հնարավորությունները),

4) սոցիալական (ապրանքների և ծառայությունների արտադրության որակի մակարդակի բարձրացմանը մասնակցելու՝ անձնակազմի տարբեր խմբերի հետաքրքրվածության աստիճանը, որակի ցուցանիշներին հասնելու համար սոցիալական պայմանների ստեղծումը)

Ակնհայտ է, որ ընկերություններում որակի ապահովման և կառավարման հետ կապված այսօր առկա խնդիրներից շատերը համալիր բնույթ են կրում (հիմնականում տեխնիկական – տնտեսական, իսկ դրա հետ մեկտեղ տեղ է գտնում նաև սոցիալական գործոնը): Այն հատկապես

վերաբերում է ժամանակակից պայմաններում ընկերության անձնակազմի և որակի կառավարման գործընթացների փոխազդեցության բնույթին:

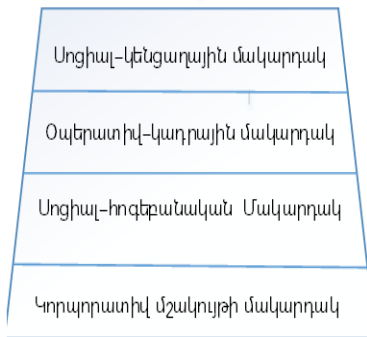
Անձնակազմի կառավարման բազմամակարդակ մոդելը (գծապատկեր 1) իրենից ներկայացնում է չորս մակարդակից բաղկացած գծագիր: Այդ մոդելն ուղղված է ընկերություններում արտադրվող ապրանքների և ծառայությունների նկատմամբ աշխատակիցների մոտ որակի արժևորության բարձր մակարդակի ձևավորմանը: Ժամանակակից կորպորատիվ մշակույթի մակարդակը ձևավորվում է այն մոտեցման հիման վրա, որի համաձայն ապրանքներն ու ծառայությունները պետք է այնպես արտադրվեն, որ կարծես հենց արտադրողը պետք է հանդիսանա վերջինիս անմիջական իրացնողը:

Մակարդակ 1

Մակարդակ 2

Մակարդակ 3

Մակարդակ 4



Գծապատկեր 1. Անձնակազմի կառավարման բազմամակարդակ մոդել

Ճապոնական մենեջմենթի փորձը ցույց է տալիս, որ ճապոնական ընկերություններում արտադրանքի բարձր որակը ապահովվում է ոչ միայն կառավարման ուղղահայաց, այլև առաջին հերթին հորիզոնական մակարդակում, և դա շնորհիվ բոլոր աշխատակիցների կողմից աշխատանքի որակի փոխադարձ վերահսկումը կազմակերպելու միջոցով:

Ընկերության կորպորատիվ մշակույթը, որն օգտագործում է համընդհանուր որակի կառավարումը (ՀՈԿ) (Total Quality Management - TQM), ենթադրում է, որ կարճաժամկետ տնտեսական օգուտները, որոնք ստացվել են որակի մասով կատարված խնայողությունների հաշվին, առաջիկայում անխուսափելիորեն հանգեցնում են ընկերության կողմից կատարվող խոշոր ծախսերի՝ պայմանավորված սպառողների մի մասի կորստով և շուկայական դիրքերի զիջմամբ: ՀՈԿ-ի պայմաններում անձնակազմի կառավարումը հարկ է դիտարկել որպես ընկերությանն ուղղված բազմամակարդակ

կառավարչական գործունեություն, որն ուղեկցվում է որակի հետ կապված խնդիրների արդյունավետ լուծմամբ:

Զարգացած շուկայական տնտեսության պայմաններում որակի արդի խնդիրները լուծվում են հետևյալ հիմնային սկզբունքների հիման վրա.

1) որակի դիտարկումը որպես ընկերության կարևորագույն մրցակցային առավելություններից մեկը,

2) սպառողների պահանջների ամբողջական բավարարումը (տե՛ս վերևում նշված ընկերության կորպորատիվ մշակույթի էությունը),

3) իրացված արտադրանքի երաշխիքային սպասարկման ժամկետների շարունակական երկարացումը (նախորդ սկզբունքի զարգացում):

Հարկ է նշել, որ որքան բարդ են տեխնոլոգիապես արտադրվող ապրանքները, այդքան բարդ է արտադրող ընկերության համար դրանց որակը երաշխավորելը: Բայց, այնուամենայնիվ, երաշխիքային սպասարկման ժամկետների երկարացումը սպառողների համար առաջարկվող արտադրանքի բարձր որակի ապացույց և հետևաբար արտադրող ընկերության բազմաթիվ կարևորագույն մրցակցային առավելություններից մեկն է հանդիսանում:

Աշխատակիցներին որակի ինքնավերահսկման հնարավորություն տրամադրելը, ապրանքների և ծառայությունների որակի հետ կապված հարցերը բարձրաձայն քննարկելը բարձրացնում է նրանց որոշման արդյունավետությունը: ՀՈԿ-ի պահանջների կատարման համար անհրաժեշտ է, որ ընկերության աշխատակիցների մեծամասնությունը հնարավորություն ունենա ազդելու բոլոր այն գործոնների վրա, որոնք որոշում են որակի մակարդակը: Ակնհայտ է, որ ընկերության աշխատակիցներին որակի ինքնավերահսկման հնարավորության ընձեռումը հնարավոր է միայն այն դեպքում, երբ նրանք որոշակիորեն նույնականացնում են իրենց ընկերության հետ և վերջինիս հետ են կապում իրենց մասնագիտական առաջխաղացումը:

ՀՈԿ-ի պայմաններում ձեռնարկատերերը և մենեջերները պետք է ակտիվորեն մշակեն և իրականացնեն այնպիսի գաղափարներ, որոնք ուղղված են որակի հետ կապված խնդիրների լուծմանը և միաժամանակ անձնական պատասխանատվություն պետք է կրեն դրանց իրականացման համար: Դրա հետ մեկտեղ պետք է ապահովվի անձնակազմի մոտ բարձր վստահությունը ղեկավարների և մենեջերների նկատմամբ:

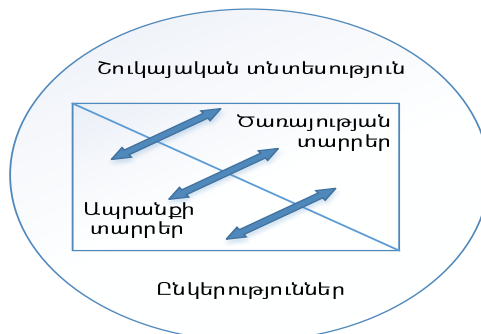
Այս կերպ գնահատելով իրավիճակը՝ ակնհայտ է դառնում, որ ընկերությունում որակի հետ կապված խնդիրները կարելի է արդյունավետությամբ լուծել՝ հաշվի առնելով բոլոր արտաքին և ներքին գործոնները (տեխնիկական – տեխնոլոգիական, կազմակերպչական –

տնտեսական և սոցիալական), ՀՈԿ-ի սկզբունքների հիման վրա զարգացնելով կորպորատիվ մշակույթը, սպառողների պահանջներն ամբողջապես բավարարելով և դիտարկելով որակը որպես ընկերության կարևորագույն մրցակցային առավելություն:

Ինչպես մեր երկրում, այնպես էլ արտասահմանում, սկսած 20-րդ դարի 60-ական թվականներից, որակի կառավարման ոլորտում զարգացում է ապրել համակարգային – համալիր մոտեցումը: Ըստ էության, մեր երկրում այդ մոտեցումն առաջին անգամ դրվել է արտադրանքի որակի կառավարման լվովյան համալիր համակարգի հիմքում: Որակի համակարգային – համալիր կառավարումն իր արդյունավետությունը ցույց է տվել նույնիսկ մեր հայրենական տնտեսության «լճացած ժամանակաշրջանում» (որակի կառավարման համալիր համակարգերի վերլուծությունը մեր երկրում և արտասահմանում առավել մանրակրկիտ ներկայացված է երկրորդ գլխում):

ISO 9000 (Ստանդարտացման միջազգային կազմակերպություն) միջազգային ստանդարտների ի հայտ գալուց և ներդնելուց հետո այս կամ այն չափով կարելի է ասել, որ աշխարհի զարգացած երկրների մեծամասնությունում ձևավորվեց որակի կառավարման նկատմամբ համակարգային – համալիր մոտեցում: Այսօր մեծ ուշադրության է արժանանում ոչ միայն ապրանքի, այլ նաև մատուցվող ծառայության որակը: Ընդ որում դա պայմանավորված է նաև այն հանգամանքով, որ վերջին 20 տարիներին շուկայական տնտեսություն ունեցող շատ երկրներում արագ և հաջող տեմպերով զարգանում է ծառայությունների (սպասարկման) ոլորտը: Արտադրանքի արտադրությունը այսօր չի դիտարկվում առանձին, ինչպես նախկինում՝ (ինչպես, օրինակ, մարքստիստական տեսության մեջ), այլ ծառայությունների ոլորտի հետ սերտ կապի շրջանակներում և չի հակադրվում այդ ոլորտին:

Ծառայությունների մատուցման ժամանակ արտադրությունն ու սպառումը փոխկապակցված են (գծապատկեր 2):



Գծապատկեր 2. Շուկայական տնտեսության մեջ ապրանքների և ծառայությունների փոխադարձ կապը:

Ապրանքների և ծառայությունների տարրերը մշտապես փոխգործակցում են միմյանց հետ և գտնվում են դինամիկ կապի մեջ: Ապրանքների և ծառայությունների որակն այժմ մեծ ազդեցություն է ունենում ցանկացած ընկերության կենսունակության վրա, լինի դա արտադրության, թե սպասարկում:

Շուկայական տնտեսության մեջ արտադրողներն ու սպառողները մեկը մյուսին ինքնուրույն են գտնում շուկայում: Ընդ որում սպառողները հաճախ առաջատար դեր են խաղում հասարակության մեջ՝ ընտրելով տարբեր արտադրողների լավագույն ապրանքներն ու ծառայությունները, որի շնորհիվ էլ որոշում են արտադրության զարգացման հիմնական ուղղությունները:

Որակը պետք է պլանավորվի ոչ թե արտադրության, այլ շատ ավելի վաղ՝ դեռևս շուկայի պահանջների ուսումնասիրության ընթացքում, հետազոտությունների փուլերում, նախագծային – կառուցվածքային մշակումների, հումքի, նյութերի, կիսաֆաբրիկատների և համալրող արտադրանքների մատակարարողների ընտրության ժամանակ, այնուհետև արտադրանքի արտադրության և իրացման բոլոր փուլերում, սպասարկման իրականացման, սպառողների կողմից ապրանքների շահագործման ժամանակ: Հենց դրանում է կայանում որակի համակարգային – համալիր կառավարման գաղափարախոսության էությունը, որն օգտագործում է համակարգայնության (օբյեկտը դիտարկվում է մեկ ամբողջի դիտակետից) և համալիրության (համակարգի բոլոր տարրերի և դրանց միջև առկա փոխադարձ կապերի համալիր ընդգրկում) սկզբունքները:

Ժամանակակից ընկալմամբ՝ որակի համալիր (կամ որակի կառավարման) համակարգը կազմակերպչական – տեխնիկական և սոցիալական միջոցառումների ամբողջություն է, որն անհրաժեշտ է սպառողների համար ապրանքների և ծառայությունների կայուն բարձր որակի, որակի միջազգային ստանդարտների պահանջներին դրանց համապատասխանության և արտադրողների ու սպառողների միջև պայմանագրերի կոնկրետ պայմանների վերաբերյալ երաշխիքներ ապահովելու համար:

Որակի նման համակարգը պետք է ունենա բարձր արդյունավետություն, ապահովի արտադրանքի այնպիսի թողարկում և ծառայությունների մատուցում, որոնք փաստացիորեն կբավարարեն գնորդների պահանջները. հիմնական ուշադրությունը հարկ է դարձնել որակի

հետ կապված խնդիրների առաջացումը կանխարգելում և ոչ թե դրանք վեր հանելուն և անհապաղ ինչ-որ քայլեր նախաձեռնելուն:

Համակարգային – համալիր մոտեցումը թույլ է տալիս համակարգի մեջ ներառել ավելի մեծ քանակությամբ գործոններ, տեխնիկական – տնտեսական փոխադարձ կապեր, որոնք ազդեցություն են ունենում ապրանքների և ծառայությունների որակի վրա, ինչպես նաև հաշվի առնել այդ կապերի ազդեցությունը արտաքին միջավայրի նկատմամբ՝ կապված այն բանի հետ, որ համակարգը հստակ կողմնորոշված լինի դեպի շուկայի, գնորդների պահանջները: Այս մոտեցումը թույլ է տալիս կառավարչական աշխատանքը կազմակերպել ապրանքների և ծառայությունների որակի ապահովման ուղղությամբ:

Որակի կառավարման համակարգային – համալիր մոտեցումն ապահովում է միավորող ազդեցություն, որն արտահայտվում է գործունեության առավել արդյունավետ ուղղություններում ռեսուրսների կենտրոնացմամբ՝ համակարգի ինքնակազմակերպման հաշվին, որն արտահայտվում է բոլոր տարրերի փոխազդեցության և համակարգում դրանց հաղորդակցման, բոլոր հիմնական և օժանդակ ազդեցությունների միավորման դեպքերում:

Ապրանքների և ծառայությունների մրցակցությունը պահանջում է ընկերություններում որակի համակարգերի մրցունակությունը հաշվի առնելու անհրաժեշտություն: Այդ պատճառով քաղաքակիրթ շուկայում հաղթանակ է ունենում այն ընկերությունը, որտեղ գործառնում է որակի համակարգի առավել արդյունավետ համակարգ: Այս կերպ, ընկերության մրցակցությունը բարձրացնելու կարևորագույն գործոնն այսօր որակի կառավարման արդյունավետ գործառնող համակարգն է, որը ստեղծված է համակարգային – համալիր մոտեցման հիման վրա:

Որակի գնահատման համակարգային և համալիր սկզբունքների էության դիտարկման ժամանակ առանձնացնում են այդ սկզբունքների կիրառման 15 պայմաններ: Այդ պայմանների համապատասխան հարմարեցումից հետո վերջիններս կարելի է ձևակերպել որպես որակի կառավարման յուրահատուկ սկզբունքներ.

1) կառավարչական որոշումների ձևավորումը՝ հաշվի առնելով արտադրական – տնտեսական, սոցիալական և շուկայական գործոնները,

2) նպատակների և ռեսուրսների հավասարակշռությունը, դրանց ռացիոնալ օգտագործման ճանապարհների որոշումը,

3) ռեսուրսային պահանջմունքները լիակատար հաշվի առնելը,

4) ճյուղային և շրջանային գործոնների միջև փոխազդեցությունը հաշվի առնելը,

5) տնտեսական ղեկավարման տարբեր մակարդակների միջև փոխազդեցությունը հաշվի առնելը,

6) արտադրության, սպառման և ծախսերի ծավալների բնական – առարկայական և արժեքային չափումների դիտարկումն ամբողջության մեջ,

7) զարգացման երկարաժամկետ ռազմավարության և կարճաժամկետ խնդիրների միջև փոխադարձ կապը հաշվի առնելը,

8) սոցիալական և էկոլոգիական միջավայրի վրա կառավարչական որոշումների ունեցած ազդեցությունը հաշվի առնելը,

9) տարբեր սոցիալական խմբերի գործունեության շարժառիթների և շահերի վերլուծությունը,

10) դիտարկվող խնդիրների արտաքին տնտեսական դիտակետը հաշվի առնելը,

11) վերլուծության և գնահատման քանակական–որակական մեթոդների օգտագործումը,

12) օբյեկտիվ–սուբյեկտիվ գնահատականների համատեղումը՝ բացառելով խնդիրների լուծման ժամանակ սուբյեկտիվ մոտեցում ցուցաբերելը,

13) գնահատականների զուգակցումը. ներքին՝ կատարողի կողմից և արտաքին՝ վերահսկող մարմինների կողմից,

14) որակն անընդհատ և փոփոխվող գնահատումը զուգակցելը,

15) որակի կառավարման համակարգերի զարգացումը:

Այսպիսով, որակի կառավարման արդյունավետության բարձրացման վրա ազդող գործոնների ճիշտ գնահատումը հնարավորություն է ընձեռում կազմակերպություններին ապահովել թողարկվող արտադրանքի, մատուցվող ծառայությունների որակը, որն էլ իր հերթին կնպաստի բարձրացնելու կազմակերպությունների գործունեության արդյունավետությունը:

Բանալի բառեր՝ կառավարում, ներքին գործոններ, արտաքին գործոններ, արդյունավետություն, շուկա, մրցակցություն, մրցունակություն, որակի մակարդակ, անձնակազմի կառավարում, մոդել:

Օգտագործված գրականություն

1. Վ.Հ.Առաքելյան, Հ.Մ.Ղուլոյան, Գ.Ռ.Գրիգորյան, Ռ.Մ.Մարտիրոսյան, Որակի կառավարումը քիզնեսում (փորձ և հիմնախնդիրներ), Եր., «Նահապետ», 2014:
2. Ахмин А. М., Гасюк Д.П., Основы управления качеством продукции//Учебное пособие,Санкт-Петербург,«Союз», 2002.
3. Гиссин В.И., Управление качеством, М.,Ростов, Март, 2003
4. Управление качеством // Учебник/под ред. С.Д. Ильенковой, М, ЮНИИТИ-ДАНА, 2003.

5. Мишин В.М., Управление качеством // Учебник, М, ЮНИИТИ, 2000.

FACTORS INFLUENCING QUALITY CONTROL EFFICIENCY

V. H. ARAQELYAN

Doctor of Economics, Associate Professor

A. L. MELKONYAN

PhD Student, Chair of Management and Business of YSU

The article discusses the factors influencing the improvement of quality control efficiency. According to the author, those factors can be both internal and external. Internal factors have been classified into four groups: technical-technological, organizational, economic, social. We have also discovered the role of those factors in the process of improvement of quality control efficiency. The author believes that in the system those factors should be considered by a complex approach, as they play a significant role in the process of studying the influence of the environment of the organization. Obviously the competition of goods and services necessitates considering competitiveness in quality systems in organizations. According to the author, the organizations that apply a more efficient system of quality control, gain an effective competitive advantage.

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

В. О. АРАКЕЛЯН

Кандидат Экономики, доцент

Valeriaraqelyan@ysu.am

А. Л. МЕЛКОНЯН

Соискатель кафедры управления и бизнеса ЕГУ

В статье обсуждаются факторы, влияющие на эффективность управления качеством. Согласно автору, эти факторы могут быть как внутренними, так и внешними. Осуществлена классификация групп внутренних факторов, их четыре: технико-технологические, организационные, экономические, социальные. Затем выяснена роль этих факторов в процессе повышения эффективности управления качеством. По мнению автора в системе эти факторы должны рассматриваться комплексным подходом, так как играют большую роль в процессе изучения влияния окружающей среды организации. Очевидно, что конкуренция товаров и услуг требует от организаций необходимости учета конкурентности в системах качества. По мнению автора те организации, которые употребляют более эффективную систему системы качества, приобретают эффективное конкурентное преимущество.