

ԱՐՏԱԴՐԱՆՔԻ ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏՈՒԹՅԱՆ ԲԱՐՁՐԱՑՄԱՆ ՄԻ ՔԱՆԻ ՀԱՐՅԵՐ

Ա. Լ. ՄԵԼՔՈՆՅԱՆ

ԵՊՀ կառավարման և գործարարության ամբիոնի հայցորդ

Տնտեսվարման նոր պայմաններում կարևոր նշանակություն է ստանում կազմակերպությունների կողմից թողարկվող արտադրանքի և մատուցվող ծառայությունների որակի բարձրացումը, որը հնարավորություն է ընձեռում ապահովել մրցակցային առավելությունները, որն իր հերթին կնպաստի կազմակերպությունների գործունեության բարձրացմանը, հետևաբար ֆինանսական կայունության ապահովմանը: Ակնհայտ է, որ որակը բազմաբնութագիր հասկացություն է, և որպես կեցության հիմնական կատեգորիաներից մեկը՝ այն ուսումնասիրում է փիլիսոփայությունը, տնտեսագիտությունը, սոցիոլոգիան և գիտության այլ ճյուղեր: Որպես փիլիսոփայական հայեցակարգ՝ նշանակում է դիտարկվող օբյեկտի զգալի որոշակիությունը, որի շնորհիվ այն դառնում է որոշակի և տարբերվում է մեկ այլ օբյեկտից: Ապրանքի (ծառայության) որակը բնութագրվում է հատկությունների համադրությամբ, որոնք ապահովում են նրա համապատասխանությունը արտադրության, հանրային, անհատական կարիքների բավարարմանը: Ժամանակակից շուկայական տնտեսության բնագավառում ապրանքի կամ ծառայության որակը մրցակցության կարևոր գործոն է դառնում:

ISO 9000 ստանդարտի համաձայն՝ որակն իրենից ներկայացնում է օբյեկտի բնութագրերի շարք, որոնք կապված են նրա՝ ընդունված և ընկալվող կարիքների բավարարման ունակության հետ: Տվյալ սահմանումը վերաբերում է ինչպես ապրանքներին և ծառայություններին, այնպես էլ դրանց արտադրության գործընթացներին: Որակը բնութագրում է ապրանքների (ծառայությունների) համապատասխանությունը սպառողների պահանջների հետ: Ապրանքի հատկությունները, որոնք բնութագրում են դրանց որոշակի պիտանիությունը, կոչվում են դրանց որակական հատկանիշներ:

Որակի կառավարման համակարգը մասնագիտական գրականության մեջ (անցյալ դարի 70-ական թվականներից) սահմանվել է որպես միջոցառումների շարք կազմակերպության բոլոր մակարդակներում, որոնք ուղղված էին արտադրանքի, ապրանքների կամ ծառայությունների բարձր որակի ապահովմանը: Այս դեպքում, այս համակարգը դուրս է գալիս կոնկրետ

կազմակերպության սահմաններից՝ ներառյալ մատակարարներն ու սպառողները:

Միջազգային որակի ստանդարտները (ներառյալ ISO 9000- ի վերջին մշակումը) ըստ էության կրկնում են հայրենական լավագույն համակարգերի հիմնական սկզբունքները (Սարատով, Լվով և այլն)։

1. Արտադրանքի որակի ապահովումը տարածվում է կազմակերպության կազմակերպական կառուցվածքի բոլոր օղակների վրա:

2. Ապրանքների և արտադրանքի որակը ապահովվում է դրանց կյանքի ցիկլի բոլոր փուլերում, (մշակում, նախագծում, արտադրություն, վաճառք) :

3. Որակը ուղղված է բավարարելու սպառողների, ոչ թե արտադրողների պահանջները:

4. Արտադրանքի որակի բարելավումը պահանջում է ժամանակակից տեխնիկայի, տեխնոլոգիաների և կառավարման կիրառում:

5. Որակի համակողմանի բարելավումը իրականացվում է միայն կազմակերպության բոլոր աշխատակիցների շահագրգիռ մասնակցության միջոցով:

Այսպիսով, որակը նշանակում է, որ ցանկացած արտադրանք պետք է համապատասխանի սահմանված նորմատիվ պահանջներին, ստանդարտներին: Սակայն դա վերջնական արդյունք չէ: Ըստ որակի կառավարման տեսության ժամանակակից հասկացությունների՝ իրական որակը ներառում է ոչ միայն արտադրանքի արտադրությունն ըստ սահմանված ստանդարտների, այլ նաև ապրանքների բաշխման և սպառողների սպասարկման գործընթացը, ինչպես նաև շուկայական տնտեսության պահանջների ստանդարտների համապատասխանությունը:

Հետևաբար որակի ապահովումը իրականացվում է որոշակի արտադրանքի հանդեպ շուկայի կարիքների ուսումնասիրման փուլերում, դրա մշակման, փաթեթավորման եւ պահեստավորման, վաճառքի, ինչպես նաև սպառողի կողմից ապրանքների օգտագործումը, նաև ապրանքների վերամշակումը իր օգտագործման ժամկետի ավարտի դեպքում: Կառավարման պրակտիկայում անհրաժեշտ որակ ապահովելու խնդիրը ամենադժվարն է ղեկավարների համար, որը պետք է շարունակական կերպով ապահովի և վերահսկի կազմակերպությունում բոլոր գործընթացները յուրաքանչյուր փուլում, ըստ որակի չափանիշների՝ հումք ստանալուց մինչև պատրաստի ապրանքների սպառողին մատակարարումը:

Ինչ վերաբերում է ծառայություն մատուցող կազմակերպություններին, ապա դրանց ղեկավարները վերահսկում են արտադրության ամբողջ գործընթացը ու կոնկրետ ծառայության մատուցումը, ինչպես նաև դրա որակը: Ծառայության ոլորտը ժամանակակից տնտեսության մեջ ամենաարագ զարգացողներից մեկն է: Բազմաթիվ արդյունաբերական կազմակերպություններ իրականում սպասարկման ոլորտում ակտիվ մասնակից են հանդիսանում: Արտադրության ծախսերի մոտ կեսը վերաբերում է ծառայությունների ձեռքբերմանը (գովազդ, փոխադրում, փաթեթավորում, ֆինանսական ծառայություններ, վաճառքից հետո սպասարկում և այլն): Պետք է ընդգծել, որ հենց ժամանակակից սպասարկման կազմակերպությունները լավ հիմք են հանդիսանում արդյունավետ որակի կառավարման նոր մոդելներ ստեղծելու համար:

Հայտնի է, որ «ծառայություն» հասկացությունը ոչ նյութական արտադրանք է, որը հանդիսանում է մատակարարի և սպառողի փոխհարաբերությունների արդյունք: Ընդ որում ծառայությունները կարող են ներառել գործունեություն, որն իրականացվել է մատակարարված նյութական արտադրանքի հիման վրա, (օրինակ՝ արտադրանքի վերանորոգում), ոչ նյութական (օրինակ՝ հարկային հայտարարություն), նյութական ապրանքների մատակարարում (փոխադրում, տեղադրում և այլն), տարբեր տեսակի ոչ նյութական արտադրանքի ապահովում (տեղեկատվություն և այլն), հաճախորդների համար բարենպաստ պայմանների ստեղծում (տուրիստական և հյուրանոցային ծառայություններ) և այլն: Իրական տնտեսության մեջ հստակ տարբերակում չկա ապրանքների և ծառայությունների վաճառքի միջև, քանի որ ժամանակակից արտադրողները ապրանքների հետ միասին տարբեր ծառայություններ են մատուցում: Ծառայությունները մատուցում են բոլոր կազմակերպությունները, արտադրողները: Հարցը առաջարկվող ծառայությունների քանակի մեջ է, և այդ քանակը ապագայում պետք է զգալիորեն ավելանա տեղական կազմակերպություններում: Ծառայությունները հանդիսանում են հաճախորդի հետ կատարողի և նրա միջոցների փոխգործակցության արդյունքը՝ կապված վերջինիս կարիքները բավարարելու հետ: Ապրանքների կամ ծառայությունների որակը ամենակարևորն է, որը հաշվի է առնում և ընդունում ժամանակակից շուկան: Եթե տվյալ ընկերության հաճախորդները բավարարված չեն արտադրանքով ու ծառայություններով, նրանք անհապաղ կփնտրեն նմանատիպ արտադրանքի կամ ծառայության այլ արտադրողներ կամ վաճառողներ, որոնք ավելի արդյունավետ կերպով կկարողանան բավարարել իրենց կարիքները:

Վերոնշյալից հետևում է, որ որակը ներդրվում է ապրանքի մեջ ի սկզբանե և վերահսկվում է կյանքի ցիկլի բոլոր փուլերում: Ընդ որում յուրաքանչյուր փուլում պետք է պահպանվեն անհրաժեշտ նորմատիվներ և այլ պահանջներ («որակի մեջ չկան մանրուքներ»): ISO 9000 շարքի ստանդարտներում կենտրոնական ուշադրությունը արտադրանքի որակից տեղափոխվում է աշխատանքի որակի, կազմակերպությունների հիմնական միջոցների, տեխնոլոգիաների և կառավարման վրա: Օբյեկտի որակի գնահատումը պետք է ներառի կյանքի ցիկլի բոլոր փուլերը («որակի օղակի սկզբունք»): Այդ օղակը ներկայացնում է արտադրանքի կյանքի ցիկլի փուլերը, որոնք ազդում են որակի վրա: Յուրաքանչյուր փուլում պետք է կատարվի համապատասխան որակի գնահատում:

Դեռևս միջազգային ISO 8402 ստանդարտում, ժամանակակից ISO 9000 նախորդը, «որակի ապահովման» հասկացությունը ձևակերպվել է հետևյալ կերպ. «Որակի ապահովումը նախագծված և համակարգված միջոցառումների շարք է, որ անհրաժեշտ է, որ ապրանքը կամ ծառայությունը համապատասխան լինի որակի որոշակի պահանջներին»: Մենք համարում ենք, որ տվյալ ձևակերպումը որակի կառավարման տեսության ժամանակակից հասկացությանը համապատասխան է: Պարզապես որակի ապահովումը միջոցառումների շարք է, որը կատարվում է, որպեսզի ձեռնարկությունը վստահ լինի, որ գործընթացի որակը համապատասխանում է պահանջներին:

Ըստ այս սահմանման՝ կազմակերպությունում որակի ապահովման կոմպլեքս համակարգը կարող է բնութագրվել որպես կազմակերպական կառուցվածքի, մեթոդաբանությունների, գործընթացների, ռեսուրսների, ինչպես նաև համակարգված կատարվող գործողությունների ամբողջություն, որոնք անհրաժեշտ են որպեսզի ապրանքները, արտադրանքը կամ ծառայությունները համապատասխան լինեն որակի որոշակի պահանջներին: Վերջինս ասելով՝ հասկանում են ապրանքներին բնորոշ բնութագրի, ծառայությունների, գործընթացների, համակարգերի պահանջները:

Որակի կառավարումը, ըստ էության, ներկայացնում է իրենից ընդհանուր որակի կառավարման անբաժանելի մասը՝ որպես համակարգված գործունեություն՝ կապված ձեռնարկության (կազմակերպության) կառավարման հետ, որոնք ներառում են որակը: Այս մասը կապված է որակի պահանջների բավարարման հետ (այսինքն՝ ստեղծում է կապակցվածություն ձեռք բերված արդյունքների և ծախսված ռեսուրսների միջև): Որակի ապահովման ծախսեր ասելով՝ հասկանում են բոլոր ծախսերը, որոնք պետք է կատարվեն որակյալ արտադրանք ստեղծելու համար: Դրանք ներառում են նաև թերություններ վերացնելու ծախսերը, որոնք կապված են

ձեռնարկության ներքին խնդիրների հետ («ներքին ծախսեր»), այսինքն՝ այն ծախսերը, որոնք արվում են գործընթացը շտկելու և ապահովելու համար, որպեսզի արտադրանքը (ծառայությունը) ընդունելի լինի պատվիրատուի (սպառողների) համար:

Ներքին ծախսերից բացի՝ կան նաև «արտաքին ծախսեր», այսինքն՝ ծախսեր, որոնք առաջացել են պատվիրատուի պահանջների անբավարար կատարման պատճառով, (գանգատներ, վերադարձ, սպառողների բողոքներ և այլն): Կյանքի ցիկլի տեսանկյունից ծախսերին մոտեցումը հաշվի է առնում ոչ միայն ապրանքի գինը գնելու պահին, այլև գործառնական ծախսերն իր ամբողջ օգտագործման ընթացքում:

Որակի ծրագիրը փաստաթուղթ է, որ նկարագրում է որակի կառավարման համակարգի տարրերը և ռեսուրսները, որ կիրառվելու են կոնկրետ կազմակերպությունում:

Որակական պահանջները ապրանքի բնութագրի, ծառայության, գործընթացի կամ համակարգի հանդեպ պահանջներն են: Որակի բնութագիրը այն է, որը սահմանված է պահանջներով և բնորոշ է ապրանքի, ծառայության կամ գործընթացին: Որակի գործառույթի կառուցումը իրենից ներկայացնում է այն գործընթացը, երբ հաճախորդի պահանջները փոխանցվում են արտադրանքի բնութագրերին: Գործառույթային հատկությունները բնութագրում են նաև ապրանքների կողմերը, որոնք անհրաժեշտ են սպառողին՝ բավարարելու համար իր կարիքները: Դա կարող է ներառել ֆիզիկական, քիմիական, մեխանիկական, էսթետիկ և այլ հատկություններ: Արտադրանքի որակը գնահատվում է ըստ նրա ցուցանիշների քանակական սահմանման: Արտադրանքի որակը գնահատելու համար պետք է համեմատել դրա որակի ցուցանիշները հիմնականի հետ: Հիմնական կարող են լինել լավագույն ներքին և արտաքին արտադրանքները: Արտադրանքի որակի հարաբերական հատկությունը, որը հիմնված է որակի համեմատության ցուցանիշների խմբի վրա, համապատասխան հիմնական ցուցանիշների խմբով, կոչվում է ապրանքի որակի մակարդակ, կամ տեխնիկական մակարդակ:

Ապրանքի կամ այլ օբյեկտի հուսալիությունը (օրինակ՝ տեխնոլոգիական համակարգ) օբյեկտի այն հատկությունն է, որ թույլ է տալիս պահպանել պահանջվող որակի ցուցանիշները ժամանակի ընթացքում՝ կախված սահմանված նպատակից: Ապրանքի հուսալիությունը բնութագրվում է ըստ այն ցուցանիշների, որոնք պարունակում են չորս ցուցանիշ՝ հուսալիություն, երկարակեցություն, վերանորոգողականություն, պահպանողականություն: Հուսալիությունը սահմանում է օբյեկտի գործառնական հատկությունը որոշ ժամանակի ընթացքում առանց

հարկադրված ընդմիջումների, բնութագրվում է այնպիսի ցուցանիշներով, որոնք են առանց ձախողման աշխատանքը, երաշխիքային գործողության ժամանակը, միջին երաշխիքային գործողության ընթացքը և այլն: Երկարակեցությունը սահմանում է օբյեկտի հատկությունը՝ պահպանել իր աշխատանքային վիճակը մինչև որոշակի վիճակի (վերանորոգման և տեխնիկական սպասարկման համար անհրաժեշտ ընդհատումներով), գնահատվում է միջին աշխատանքային ժամկետով, ռեսուրսով և այլ ցուցանիշներով:

Վերանորոգողականությունը սահմանում է օբյեկտի հատկությունը՝ վերականգնվելու, ուղղվելու և պահպանվելու տրված հատկությունները:

Պահպանողականությունը օբյեկտի այն հատկությունն է, որը թույլ է տալիս նրան շարունակաբար պահպանել որակի սահմանված ցուցանիշների արժեքները:

Արտադրանքների արտադրողականության ցուցանիշները (աշխատատարություն, տեխնոլոգիական արժեքը, փոխաբերելիության գործակիցները, մշակման ճշտություն, մակերեսային կոշտություն և այլն) բնութագրում են ապրանքի և դրա տարրերի համապատասխանության աստիճանն արտադրության և շահագործման օպտիմալ պայմանների հետ: Ապրանքի արտաքին տեսքը, ձևի համապատասխանությունը նպատակին, տարրերի ներդաշնակությունը, մակերեսի հարդարման կատարելագործումը և այլն, բնութագրում են որակի գեղագիտական ցուցանիշների խումբը:

Որակի էրգոնիկ ցուցանիշների խումբը հաստատում է ապրանքի համապատասխանությունը սանիտարահիգիենիկ նորմերին, ֆիզիկական հնարավորություններին և անձի հոգեբանական հատկություններին (աղմուկի մակարդակը, աշխատանքային ջանքերը և այլն):

Առկա են արտոնագրային-իրավական ցուցանիշներ, ինչպես նաև անվտանգության և բնապահպանական ցուցանիշների միավորում և ստանդարտացում: Որոշակի օբյեկտի որակի մակարդակի գնահատման դեպքում պարտադիր չէ, որ սահմանվեն նշված ցուցանիշների բոլոր խմբերը: Բոլոր նշված ցուցանիշները կոչվում են տեխնիկա-տնտեսական, քանի որ դրանք բնութագրում են ինչպես օբյեկտի (ապրանքի) տեխնիկական հատկությունները, այնպես էլ դրա կիրառման արտադրության և շահագործման տնտեսական արդյունավետությունը:

Այսպիսով, որակի կառավարման արդյունավետության բարձրացումը պահանջում է ճիշտ գնահատել որակի կառավարում հասկացությունը և համալիր ձևով կիրառել որակի գնահատման ցուցանիշները, որը հնարավորություն կընձեռի արտադրական կազմակերպություններում

ապահովել թողարկվող արտադրանքի և մատուցվող ծառայությունների որակը:

Բանալի բառեր՝ արտադրանքի և ծառայության որակ, մրցակցություն, մրցունակություն, շուկա ցուցանիշների համախումբ, որակի մակարդակ, օբյեկտ, հուսալիություն, արդյունավետություն:

Օգտագործված գրականություն

1. Վ.Հ. Առաքելյան, Հ.Մ. Ղուկյան, Գ. Ռ. Գրիգորյան, Ռ.Մ. Մարտիրոսյան Որակի կառավարումը բիզնեսում (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.

SOME ISSUES ON IMPROVING THE EFFICIENCY OF PRODUCTION QUALITY CONTROL

A. L. MELKONYAN

PhD Student

Chair of Management and Business of YSU

The article discusses the characteristic features of the quality control of goods and services in the current period. We have tried to characterize the term “Quality control”, considering the approaches in the professional literature. The complex of quality assessment indicators (technical, economic, ergonomic, environmental, social etc.) has been discussed. We have discovered the role of ISO 9000 standards in the quality control process, as it is at the core of improving the quality control efficiency.

НЕКОТОРЫЕ ВОПРОСЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОИЗВОДСТВА

А. Л. МЕЛКОНЯН

Соискатель кафедры управления и бизнеса ЕГУ

В статье обсуждаются особенности управления качеством производства и услуг в современных условиях. Сделана попытка

охарактеризовать понятие “управление качеством”, учитывая существующие в профессиональной литературе подходы. Обсуждается комплекс показателей оценки качества (технические, экономические, эргономические, экологические, социальные и т.д.). Выяснена роль стандартов ISO 9000 в процессе управления качеством, так как оно является основой для повышения эффективности управления качеством.