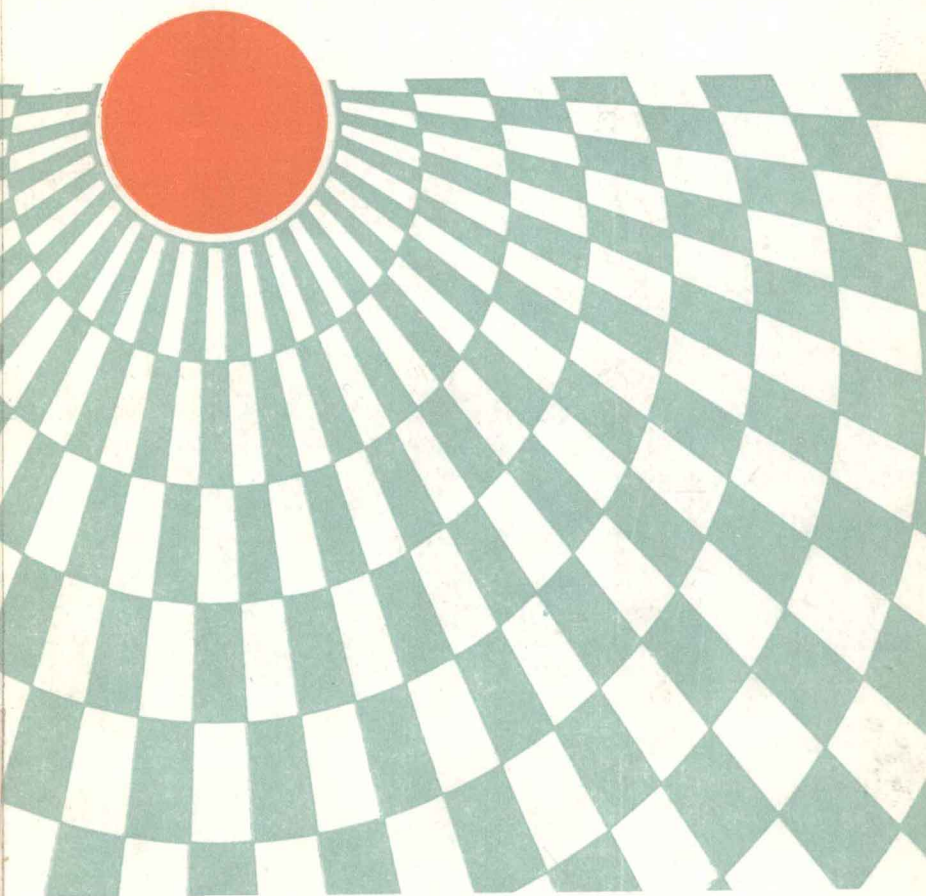


Э.А. ОРДЯН

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ:

вопросы организации

РЕГИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТ



Э. А.

равление качеством продукции: Вопросы организации (региональный аспект). — М.: Экономика, 1984. — 168 с.

В монограф других других опросы организации и управления качеством промы других другихкции на уровне союзной республики. Изложены основы формирования Республиканской системы управления качеством продукции (РСУКП), механизм ее осуществления. Освещается опыт организации управления качеством продукции в Армянской ССР и других союзных республиках.

Для хозяйственных руководителей, научных и инженерно-технических работников, преподавателей экономических вузов.

О 0604020107—185
011(Г1)—84 27—84

ББК 65.9(2Ар)
33С5

Эдуард Амбарцумович Ордян

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ:

ВОПРОСЫ ОРГАНИЗАЦИИ

(РЕГИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТ)

Зав. редакцией М. А. Борисовская
Редактор Г. Б. Трифсик
Мл. редактор М. В. Тимошенко
Техн. редактор Л. С. Сазонова
Худож. редактор В. П. Рафальский
Корректор Е. А. Киселева
Художник оформления Р. И. Смага

ИБ № 2347

Сдано в набор 06.06.84. Подписано в печать 25.10.84. А 09072.
Формат 84×108¹/₃₂. Бумага типографская № 3. Литературная
гарнитура. Высокая печать. Усл. печ. л. 8,82/9,14 усл. кр. отт.
Уч.-изд. л. 9,75. Тираж 9 000 экз. Заказ № 694. Цена 90 к.
Изд. № 5694.

Издательство «Экономика», 121864.
Москва, Г-59. Бережковская наб., 6.

Московская типография № 32 Союзполиграфпрома при Государст-
венном комитете СССР по делам издательств, полиграфии
и книжной торговли.
Москва, 103051, Цветной бульвар, 26.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
<i>Глава первая. ВОПРОСЫ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ</i>	5
1. Сущность управления качеством продукции	5
2. Теоретические основы управления качеством продукции	14
<i>Глава вторая. СОЮЗНАЯ РЕСПУБЛИКА — ВАЖНОЕ ЗВЕНО В ТЕРРИТОРИАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ</i>	21
1. Особенности управления качеством продукции в масштабе союзной республики	21
2. Республиканское управление качеством продукции как целостная система	40
3. Программно-целевой подход к разработке и реализации республиканской системы управления качеством продукции	53
<i>Глава третья. ФУНКЦИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ И МЕХАНИЗМ ИХ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ В СОЮЗНОЙ РЕСПУБЛИКЕ</i>	70
1. Функции управления качеством продукции и основные признаки их классификации	70
2. Взаимосвязь и дифференциация общих и специальных функций управления качеством продукции	81
3. Механизм осуществления функций управления качеством продукции в союзной республике	92
<i>Глава четвертая. ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ В СОЮЗНОЙ РЕСПУБЛИКЕ</i>	123
1. Формирование и совершенствование организационной структуры управления качеством продукции на всех уровнях руководства производством республики	123
2. Ориентация деятельности республиканских органов управления на повышение качества продукции	136
3. Организация республиканского управления качеством продукции в условиях АСУ и его эффективность	148

Э.А. ОРДЯН

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ:

вопросы организации

/РЕГИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТ/



МОСКВА ЭКОНОМИКА 1984

65.9(2Ар)

ББК

0-65

Рецензенты:

д-р экон. наук Д. С. ЛЬВОВ,

д-р экон. наук Ю. А. ЗЫКОВ/.

О 0604020107—185 27—84
011(01)—84

© Издательство «Экономика», 1984

ВВЕДЕНИЕ

Интенсификация общественного производства и рост его эффективности требуют повышения качества продукции при рациональном использовании материальных, трудовых и финансовых ресурсов. В современных условиях, когда в нашей промышленности созданы необходимые материально-технические и социально-экономические предпосылки для решения данной задачи, возрастает роль организационных и управленческих факторов производства.

XXVI съезд КПСС определил активное внедрение комплексных систем управления качеством продукции как одну из основных задач экономического и социального развития страны на одиннадцатую пятилетку и на период до 1990 года и нацелил на повышение качества всю систему планирования, стимулирования и управления. «Важнейшим звеном нашей работы, — отметил К. У. Черненко на июньском (1983 г.) Пленуме ЦК КПСС, — является **борьба за повышение эффективности производства и качества продукции**. На это должны быть направлены социалистическое соревнование, движение за коммунистическое отношение к труду, усилия каждого коллектива ученых и специалистов»¹.

В последнее время были достигнуты существенные результаты в области теории, методологии и практики управления качеством промышленной продукции. Дальнейшее развитие теории и практики управления качеством продукции требует теоретического осмысления и обобщения результатов внедрения комплексных систем управления качеством продукции на предприятиях и в объединениях, выявления механизма их функционирования в рамках системы управления социалистическим производством и изыскания возможностей осуществления управления качеством продукции в масштабах народного хозяйства союзных республик и всей страны.

¹ Материалы Пленума Центрального Комитета КПСС, 14—15 июня 1983 г. М.: Политиздат, 1983, с. 40.

В данной работе предпринята попытка комплексного исследования проблемы совершенствования управления качеством продукции в масштабе промышленности союзной республики. При этом основное внимание уделяется рассмотрению новых и сравнительно мало разработанных вопросов: выявлению сущности управления качеством продукции и его места в системе управления социалистическим производством; определению природы и механизма действия основных категорий управления качеством продукции; раскрытию содержания теории управления качеством продукции; формулированию основных направлений научного управления качеством продукции; разработке основ формирования Республиканской системы управления качеством продукции и определению механизма ее внедрения и рационального функционирования в масштабе промышленности союзной республики; выявлению путей совершенствования планирования, организации, стимулирования, координации, учета и контроля работ по управлению качеством продукции на разных уровнях руководства производством союзной республики.

В монографии использован и обобщен опыт организации управления качеством продукции в союзных республиках, в частности внедрения Республиканской системы управления качеством продукции в Армянской и Латвийской ССР. Опыт внедрения Республиканской системы управления качеством продукции в этих республиках получил высокую оценку на XXVI съезде КПСС: «Партийные организации Армении и Латвии сумели нацелить трудовые коллективы, все звенья управления и планирования на повышение качества промышленной продукции»¹.

Основные методические положения, рекомендации и предложения, вошедшие в монографию, разработаны на основе их апробации в республиканских межотраслевых органах, министерствах и ведомствах, предприятиях, научно-исследовательских организациях и вузах Армянской ССР, и после учета их результатов они были рекомендованы в качестве типовых другим союзным республикам для использования.

¹ Материалы XXVI съезда КПСС. М.: Политиздат, 1981, с. 70.

ВОПРОСЫ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

1. СУЩНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

В современных условиях развития экономики проблема качества — это прежде всего управленческая, организационная проблема. В совершенствовании организации управления общественным производством следует искать резервы дальнейшего роста качества продукции. Для ориентации системы управления производством на повышение качества продукции необходимо теоретически обобщить накопленный в нашей промышленности опыт в этой области, выявить сущность и место управления качеством продукции в управлении общественным производством.

В настоящее время в экономической и технической литературе, нормативно-технических и методических документах, а также в хозяйственной практике используется множество определений управления качеством продукции. Они отличаются друг от друга по структуре, методологическим подходам и содержанию, что мешает как раскрытию сущности управления качеством продукции, так и его рациональной организации. Так, под управлением качеством продукции (УКП) понимается: система обеспечения оптимального качества продукции; оптимальное сочетание взаимообусловленных показателей качества и количества; целенаправленные действия, обеспечивающие получение изделий с лучшими качественными характеристиками; система мероприятий по улучшению качества продукции; активное, целеустремленное формирование потребительских свойств производимой продукции; осуществление совокупных операций по сохранению или улучшению качества, по выпуску продукции на самом высоком экономич-

ческом уровне с учетом запросов потребителя; установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня качества продукции при ее разработке, производстве и эксплуатации или потреблении, осуществляемые путем систематического контроля за качеством и целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на качество продукции; постоянный, планомерный, целенаправленный процесс воздействия на факторы и условия, обеспечивающие создание продукции оптимального качества, и т. д.

При исследовании проблем управления качеством продукции следует исходить с позиции теории, методологии и практики научного управления социалистическим общественным производством. В разработку научных основ управления социалистическим производством существенный вклад внесли А. Г. Аганбегян, В. Г. Афанасьев, Р. А. Белоусов, П. Г. Бунич, Д. М. Гвишиани, Г. А. Джавадов, С. Е. Каменицер, О. В. Козлова, В. Н. Лисицын, А. М. Омаров, Г. Х. Попов, З. П. Румянцева, Е. К. Смирницкий, Т. С. Хачатуров и другие советские ученые.

В теории управления по узловым проблемам уже сложились общепризнанные точки зрения. К их числу можно отнести определение понятия управления производством. В самом общем виде управление — это процесс воздействия на систему в целях перевода ее в новое состояние на основе использования присущих этой системе объективных законов. Данное определение относится ко всем видам управления. В обществе управления есть специфическая форма человеческой деятельности, которое возникло в результате — разделения общественного труда. «Всякий непосредственно общественный или совместный труд... нуждается в большей или меньшей степени в управлении...»¹ Управление есть «необходимый момент всякого способа производства»².

Управление социалистическим обществом — это сознательное, целенаправленное воздействие людей на общественную систему на основе познания и использования объективных законов.

Управление социалистическим производством — элемент управления обществом и представляет собой сис-

¹ Маркс К., Энгельс Ф. Соч. 2-е изд., т. 23, с. 342.

² Там же, т. 25, ч. II, с. 356.

тему целенаправленных воздействий на коллективы трудящихся, занятых в сфере производства, и через них — на материально-технические элементы производства с целью увеличения выпуска необходимой народному хозяйству продукции соответствующего качества при эффективном использовании производственных ресурсов, создания для коллектива трудящихся нормальных условий труда, повышения их культурно-технического уровня, уровня социального обслуживания и материального благосостояния. Управление производством осуществляется путем целенаправленного воздействия органов на экономические процессы для достижения определенных целей, обеспечивающих наивысшую эффективность использования материальных, трудовых и денежных ресурсов. Таким образом, управление производством неразрывно связано с управлением обществом, управление же качеством продукции вытекает из управления социалистическим производством.

Определение сущности У КП должно охватить следующие четыре компонента: 1) характеристику У КП как процесса воздействия; 2) определение объекта воздействия; 3) формулировку цели воздействия и 4) выявление путей и способов воздействия.

По нашему мнению, исходным пунктом в определении сущности У КП является его трактовка как процесса целенаправленного воздействия, которая, во-первых, вытекает из общей теории управления производством и соответствует его общим признакам и, во-вторых, открывает возможность выявления сущности ряда категорий, характеризующих теорию У КП. К их числу можно отнести понятия «функция» и «методы» управления. Если У КП выражает процесс воздействия вообще, то функции управления качеством — планирование, учет, контроль, координация и др. — представляют собой виды воздействия, а методы управления качеством — административные, экономические, правовые и др. — являются способами воздействия.

В определении У КП важное место принадлежит объекту воздействия. Следует отметить, что в литературе еще не сложилось единого мнения по поводу его определения.

Некоторые экономисты объектом воздействия считают вещественные элементы производства, другие У КП рассматривают как с позиции технического, так и общественного управления. Между тем четкость в определении объекта воздействия имеет важное значение для

разработки и реализации эффективных мер по повышению качества продукции.

Главным объектом и субъектом исторического процесса, в том числе и процессов управления, является человек. Это одно из краеугольных положений марксизма-ленинизма. К. Маркс и Ф. Энгельс писали: «История — не что иное, как деятельность преследующего свои цели человека»¹. Итак, управление существует лишь в деятельности преследующего свои цели человека. В управлении обществом в целом и его отдельными звеньями (социально-политической и духовной жизнью, производством, народным хозяйством, предприятиями и т. д.) объектами управления являются «смешанные» системы, включающие как человеческие, так и вещественные элементы (средства труда, предметы труда, готовые изделия и др.). При этом материально-технические элементы подвергаются управленческому воздействию через коллективы трудящихся или отдельных работников, т. е. вещественные элементы в системе общественного управления не имеют самодовлеющего значения. Они приводятся в движение с помощью управленческой деятельности человека. И именно через эту деятельность, через отношение людей к вещам, отношение людей друг к другу вещи обретают социальную значимость, становятся компонентами системы общественного управления.

На наш взгляд, важно различать управление качеством в технических и социальных системах. Управление техническими системами Ф. Энгельс называл управлением вещами. В области У КП оно включает изменение свойств изделий, совершенствование их параметров, увеличение содержания полезных компонентов, обеспечение рациональной формы, целостности, композиции, улучшение производственного исполнения изделий и т. д. Здесь объектом управленческого воздействия выступают свойства продукции и процессы их формирования, улучшения, сохранения и восстановления. Формы и методы воздействия на свойства и на указанные процессы разрабатываются преимущественно техническими науками.

В социальных системах в рамках управления общественным производством управление качеством продукции следует рассматривать как воздействие на деятельность людей. Исходя из этого объектом воздействия в

¹ Маркс К., Энгельс Ф. Соч. 2-е изд., т. 2, с. 102.

УКП служит деятельность органов, служб, коллективов трудящихся и отдельных работников, имеющих прямое или косвенное отношение к повышению качества продукции. Следовательно, в данной системе управлению подвергаются не свойства изделий, а деятельность людей, направленная на улучшение этих свойств. Такая область УКП является предметом общественных, социально-экономических наук. В данной работе вопросы управления качеством продукции рассматриваются с позиции экономической науки.

Объект УКП и формы воздействия на него, по нашему мнению, существуют на всех уровнях организационной структуры управления промышленным производством — от предприятия до общесоюзного органа. При таком понимании всякий управленческий объект может одновременно служить управленческим субъектом для нижестоящей ступени. Так, республиканские управления Госстандарта являются объектом управления для Госстандарта СССР и субъектом для территориальных органов Госназора, расположенных на территории данной республики. Кроме того, такая интерпретация объекта воздействия соответствует принципу сквозной передачи управленческих воздействий от вышестоящих органов нижестоящим, что очень важно, поскольку при функционировании Единой системы государственного управления качеством продукции возникает необходимость обеспечения координации заводских, отраслевых, республиканских и других систем УКП.

Характеризуя объект воздействия в УКП, нужно учитывать еще одно обстоятельство. Все виды управления характеризуются одинаково — как процесс воздействия, но в различных видах объекты разные; причем объект воздействия по мере перехода от общего к частному конкретизируется и сужается. Так, в управлении социалистическим обществом объектом воздействия служит общество в целом; в управлении промышленным производством — коллективы трудящихся, занятые в сфере промышленного производства; в управлении качеством продукции — органы, службы, коллективы трудящихся и отдельные работники, имеющие прямое или косвенное отношение к повышению качества продукции.

Четкое представление об объекте воздействия имеет не только познавательное, но и методологическое и практическое значение. Оно придает целенаправленный характер предпринятым мерам по повышению качества продукции, усиливает воздействие на объект, способст-

вует эффективному выполнению управленческих решений.

В определении сущности У КП важна формулировка его цели. Различными авторами она определяется по-разному. Наиболее распространены следующие формулировки: обеспечение создания продукции оптимального качества; обеспечение постоянно высоких темпов повышения качества всех видов выпускаемой продукции; постоянное обеспечение соответствия качества продукции потребностям народного хозяйства и населения и систематического повышения на этой основе эффективности производства; обеспечение экономически целесообразного роста уровня качества продукции.

Цель каждого вида управления конкретна. Она построена по иерархическому принципу: более общая цель по уровням и по элементам управления дифференцируется на более локальные, частные цели. Следовательно, цель управления качеством продукции должна вытекать из цели управления социалистическим производством и иметь относительно самостоятельное значение, свои специфические признаки и задачи. Прежде всего цель У КП должна вытекать из главной цели управления социалистическим производством и служить ее достижению. Это означает, что общая цель У КП должна быть направлена на выпуск изделий, соответствующих по своим технико-экономическим показателям современным требованиям народного хозяйства и населения страны. Она должна состоять из различных конкретных целей, которые дифференцируются по уровням управления производством и по отдельным видам продукции.

При определении целей У КП, направленных на повышение качества отдельных видов изделий, следует применять дифференцированный подход, поскольку нельзя поставить цель одновременного улучшения качества всех видов изделий, как считают некоторые экономисты. Во-первых, в промышленном производстве выпускаются изделия, качество которых уже удовлетворяет современным требованиям. Значит, его дальнейшее улучшение лишено экономического смысла. Во-вторых, существуют многие виды изделий, повышение качества которых в техническом аспекте разрешимо, но экономически нецелесообразно (речь идет прежде всего об окупаемости затрат, направленных на повышение качества, и о моральном износе изделий). В связи с этим управленческие воздействия целесообразно дифференцировать в двух направлениях: повышения качества тех ви-

дов изделий, качество которых подлежит повышению, и обеспечения стабильного уровня выпуска тех изделий, качество которых удовлетворяет современным требованиям. Кроме того, при определении целей У КП нужно учитывать наличие материальных, трудовых и финансовых ресурсов, требуемых для повышения качества соответствующего вида продукции, т. е. технико-экономические возможности каждого звена управления для достижения намеченной цели.

Итак, при формулировании конкретных целей У КП следует учитывать современные требования, предъявляемые к качеству выпускаемых изделий, наличие необходимых для этого ресурсов и экономическую эффективность затрат, направленных на улучшение качества продукции.

По нашему мнению, этим требованиям больше всего соответствует общественно необходимый уровень качества продукции, обеспечение которого должно стать конкретной целью У КП. Под общественно необходимым надо понимать тот уровень качества продукции, который устанавливается исходя из потребностей народного хозяйства и населения страны, соответствует технико-экономическим возможностям производства, обеспечивается наименьшими затратами общественного труда при расчете единицы полезности продукции.

При определении сущности У КП важен способ осуществления воздействия. В литературе наиболее распространенным является мнение, согласно которому управленческие воздействия осуществляются путем регулярного выполнения функций управления качеством — планирования, организации, контроля, учета, анализа и оценки, выработки оперативных управляющих воздействий и стимулирования.

Воздействие, как уже говорилось, осуществляет субъект по отношению к объекту управления. Поэтому способ воздействия нужно искать в регулировании отношений управления между субъектом и объектом. Под отношением управления здесь надо понимать сложность комплекса взаимосвязей и взаимодействий людей (коллективов, органов, служб) в процессе подготовки и реализации управленческого воздействия.

Управленческие воздействия в системе У КП осуществляются путем регулирования экономических, юридических, политических, идеологических, социальных, психологических и других видов общественных отношений, которые проявляются между субъектом и объектом

управления в процессе разработки, производства, реализации и эксплуатации продукции общественно необходимого качества.

В теории управления общественным производством управление качеством продукции представляет собой процесс целенаправленного воздействия на деятельность органов, служб, коллективов трудящихся и отдельных работников с целью обеспечения общественно необходимого уровня качества продукции путем регулирования общественных отношений людей. На наш взгляд данное определение может служить основанием для раскрытия содержания всех категорий У КП; построения управляющей и управляемой систем в У КП и регулирования отношений между ними; разработки конкретных мер по совершенствованию организационной структуры У КП; решения ряда теоретических, методологических проблем совершенствования У КП в разных звеньях управления общественным производством.

Выявление сущности У КП с позиции общественного управления позволяет определить его место в управлении социалистическим производством. По мнению ряда авторов, У КП является элементом, составной частью управления производством, единого процесса управления народным хозяйством. Данная точка зрения нашла отражение и в методических документах. Так, в Основных принципах Единой системы государственного управления качеством продукции отмечено: «Единая система государственного управления качеством продукции органически входит составной частью в систему управления народным хозяйством СССР и союзных республик, его отраслями, объединениями (предприятиями) и распространяется на все сферы материального производства»¹.

Это принципиально верное определение, однако, не отвечает на ряд важных вопросов: какие особенности имеет У КП как элемент управления, какова форма взаимосвязи управления качеством продукции и управления общественным производством, какая существует взаимосвязь У КП с элементами управления производством — управлением кадрами, материально-техническим снабжением, финансами и т. д.

¹ Основные принципы Единой системы государственного управления качеством продукции. М.: Изд-во стандартов, 1978, с. 6.

По нашему мнению, говоря об УҚП как элементе управления социалистическим производством, необходимо учитывать его специфику по сравнению с другими элементами. Отмеченные выше элементы являются либо элементом производства (кадры), либо стадии в воспроизводстве продукции (материально-техническое снабжение), или же частью ресурсов производства (финансы). Каждый из них в рамках управления производством может функционировать в определенной степени самостоятельно, автономно. Что же касается качества продукции, то его правильнее рассматривать как результат деятельности различных органов и коллективов во всех звеньях управления, так как его уровень находится в зависимости от всех элементов производства, от организации работ на всех стадиях воспроизводства, от эффективного использования всех видов ресурсов и других факторов. Достижение высокого уровня качества продукции требует совершенствования системы управления производством в целом.

Следовательно, управление качеством продукции нужно рассматривать как целевую подсистему управления производством. Управление производством, как известно, направлено на осуществление определенных целей. Исходя из социально-экономических задач, стоящих перед страной в данном периоде, для обеспечения главной цели производства могут быть определены различные конкретные цели: увеличение объема выпуска продукции, экономия ресурсов, охрана окружающей среды, социальное развитие коллектива, повышение качества продукции и т. д. Реализация каждой из них достигается с помощью целевого управления, которое по отношению к управлению производством в целом выступает как целевая подсистема ¹.

¹ Отметим, что на практике началось осуществление целевого управления. Так, Госкомитет СССР по стандартам в 1980 г. утвердил ГОСТ 24525.0—80 «Управление производственным объединением и промышленным предприятием. Основные положения», согласно которому в систему управления производством входят следующие целевые подсистемы: управление выполнением плана производства и поставок продукции; управление качеством продукции; управление ресурсами; управление развитием производства; управление социальным развитием трудового коллектива; управление охраной окружающей среды. В настоящее время в промышленности страны происходит опытное внедрение данного ГОСТа.

Что же мы понимаем под УКП как целевой подсистемой? Во-первых, черты, присущие управлению социалистическим производством, должны быть свойственны и УКП; во-вторых, оно должно отражать особенности и закономерности управления производством в целом; в-третьих, УКП должно обеспечить тесную взаимосвязь с другими элементами управления производством; в-четвертых, при управлении качеством продукции должны быть учтены его специфические черты, которые дополняют общие признаки управления производством и взаимодействуют с ними.

УКП как подсистема целевого характера должна:

служить достижению общей цели управления производством и вместе с тем иметь собственные цели;

предусматривать определенные формы планирования, организации, стимулирования, координации, учета и контроля за деятельностью органов и служб управления всех звеньев руководства производством;

ориентировать деятельность органов на повышение качества продукции;

служить одним из критериев оценки эффективности управления производством.

В целом определение сущности УКП и характеристика его как целевой подсистемы управления производством имеют важное значение для разработки научных основ управления качеством продукции.

2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

В 70-х годах в нашей стране возникла и интенсивно формируется теория управления качеством продукции, представляющая собой систему научных знаний в данной области. В ее формировании важную роль сыграли следующие факторы:

создание в условиях развитого социализма необходимой материально-технической и социально-экономической базы для коренного повышения качества продукции;

возрастание значения высокого уровня качества продукции в решении научно-технических, экономических, социальных и политических задач;

необходимость выявления новых, более эффективных направлений повышения качества продукции;