

ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ В УСЛОВИЯХ НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ И РИСКА.

Воронович А.П.

Белорусский государственный экономический университет.

Уровень качества продукции и предоставляемых услуг, отвечающий требованиям потребителя, выступает важнейшим фактором развития и экономической жизнеспособности предприятия. Качество становится главным ориентиром в процессе разработки, успешного внедрения управленческих и технических программ, направленных на реализацию первостепенных задач. А это в свою очередь требует эффективной разработки управления качеством, его управленческих задач, направленных на удовлетворение целевых задач.

В последние годы происходит коренное обновление внутренних рынков стран и мирового рынка с их товарооборотом, ассортиментом и уровнем качества продукции. Ожесточаются требования, предъявляемые к системе управления качеством продукции на предприятии, чему в значительной мере способствуют возрастающие запросы потребителей.

Широкий и всесторонний характер этих требований охватывает целый ряд таких управленческих проблем как уровень цен, снижение себестоимости, отношения между администрацией и рабочими, организация работ, прогресс в области техники, реализация продукции и выход на рынок с новым товаром.

Многие текущие проблемы уже не могут быть эффективно решены с помощью традиционного управления и используемых в настоящее время технических методов. Их решение зависит от качественно новых видов управления, таких как менеджмент качества и менеджмент риска, т.е. специфических направлений, отличающихся от традиционных моделей, основанных на авторитарно-формальном подходе к организации управления предприятием, часто включающих негибкие коммуникационные каналы, высокую рабочую специализацию, большой объем рутинной работы. Современная концепция системно-ситуационного управления предприятием требует выделения и четкой характеристики типов ситуаций, что позволяет формировать систему приоритетов и резко сократить объем перерабатываемой информации, дает возможность сконцентрировать ресурсы на ключевых направлениях.

При определении возможностей адаптации управляемых объектов к приемлемому уровню качества продукции в условиях неопределенности и риска требуется последовательное прохождение следующих этапов:

- 1) Прогнозирование и планирование в условиях неопределенности факторов предпринимательской среды;
- 2) Реализация продукта труда в условиях конкурентной борьбы;
- 3) Проверка производственной программы в условиях ограниченности информации о рынках сбыта;

4) Исправление отклонений, выявленных при проверке производственной программы.

Выполнение прохождения вышеуказанных этапов управления следует организовать на основе следующих комплексов-мероприятий, которые доказали свою эффективность:

Прогноз и план в условиях неопределенности факторов предпринимательской среды:

1) Определение целей и задач.

Определяя задачи, необходимо установить конечный срок их выполнения. Задачи следует определять на основании стоящих перед предприятием проблем; их нужно определять так, чтобы обеспечить совместные действия всех подразделений, служб.

2) Определение способов (путей стратегий) достижения целей.

План мероприятий.

Получение определенных показателей качества продукции является целью реализации системы. Факторы и причины, которые формируют данные показатели, можно определить с помощью диаграммы Исикава («причины-результаты»).

3) Обучение и подготовка кадров.

Реализация в условиях конкурентной борьбы

4) Выполнение работ.

Можно заставить подчиненного выполнять работу. Отдав соответствующие распоряжения, но тогда такой процесс никогда не будет протекать гладко. Условия постоянно меняются и распоряжения никогда не будут точно поспевать за изменяющимися условиями. По этой причине следует обращать особое внимание на добровольное начало в управлении качеством.

Проверка производственной программы в условиях ограниченности информации о рынках сбыта:

5) Проверка результатов выполнения работ.

Если все идет в соответствии с поставленными задачами и согласно требованиям стандартов, никакого вмешательства не требуется. Но когда имеют место необычные явления или нарушается заведенный порядок, должен вмешаться руководитель. Цель контроля заключается в обнаружении таких отклонений.

Исправление отклонений, выявленных при проверке производственной программы:

б) Осуществление соответствующих управленческих воздействий.

С использованием подходов маркетинга по исследованным факторам и причинам необходимо принять соответствующие управленческие решения по устранению дефектов и повышению качества продукции.

Рассмотренные выше комплексы мероприятий риск менеджмента по обеспечению качества продукции в условиях неопределенности и риска позволяют реализовать на практике комплексные проекты высокоэффективной деятельности предприятий при минимальных затратах.