

Impact Factor:

ISRA (India) = 3.117	SIS (USA) = 0.912	ICV (Poland) = 6.630
ISI (Dubai, UAE) = 0.829	PIHII (Russia) = 0.156	PIF (India) = 1.940
GIF (Australia) = 0.564	ESJI (KZ) = 8.716	IBI (India) = 4.260
JIF = 1.500	SJIF (Morocco) = 5.667	OAJI (USA) = 0.350

SOI: [1.1/TAS](#) DOI: [10.15863/TAS](#)

International Scientific Journal Theoretical & Applied Science

p-ISSN: 2308-4944 (print) e-ISSN: 2409-0085 (online)

Year: 2019 Issue: 03 Volume: 71

Published: 23.03.2019 <http://T-Science.org>

QR – Issue



QR – Article



Dilmorod Alijon o'g'li Oripov
Researcher of
the Fergana Polytechnic Institute
dilmurodoripov7@gmail.com

SECTION 19. Management.
Marketing, Public administration.

PRINCIPLES OF MODERN QUALITY MANAGEMENT

Abstract: The introduction of quality management in manufacturing plants and the improvement of the quality of goods are the most important requirements of the international market. It is impossible to improve competitiveness in the market without applying the principles of quality management in the enterprise. This article analyzes the system of principles based on the theory of quality management and international requirements. In addition, a number of copyright principles were developed to improve quality and productivity in production and recommended for practical use.

Key words: quality, quality management, principles, market demand, requirements and principles of ISO (International Organization for Standardization), Deming principles, consumer, producer, production requirements, system-wide principles, basic and auxiliary principles.

Language: Russian

Citation: Oripov, D. A. (2019). Principles of modern quality management. *ISJ Theoretical & Applied Science*, 03 (71), 372-378.

Soi: <http://s-o-i.org/1.1/TAS-03-71-28> **Doi:**  <https://dx.doi.org/10.15863/TAS.2019.03.71.28>

ПРИНЦИПЫ СОВРЕМЕННОГО МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Аннотация: Внедрение управления качеством на производственных предприятиях и повышение качества товаров являются важнейшими требованиями международного рынка. Невозможно повысить конкурентоспособность на рынке без применения принципов управления качеством на предприятии. В данной статье анализируется система принципов, основанная на теории менеджмента качества и международных требованиях. Кроме того, был разработан ряд принципов авторского права для повышения качества и производительности при производстве и рекомендовано для практического использования.

Ключевые слова: качество, менеджмент качества, принципы, рыночный спрос, требования и принципы ISO (Международная организация по стандартизации), принципы Деминга, потребитель, производитель, требования к производству, общесистемные принципы, основные и вспомогательные принципы.

Introduction

Неслучайно, что менеджмент качества превратилось в лидирующий на рынке ключ к современному бизнесу. Сегодняшние потребители пытаются удовлетворить специфические скрытые потребности продуктов по мере увеличения их доходов, это обстоятельство стимулировало рыночный спрос на качественные продукты.

Уменьшение различий между мировыми, региональными и местными рынками за счет глобализации экономики и повышения требований к качеству населения мира увеличивает роль менеджмента качества в поддержании рыночной конъюнктуры. Например,

инновационные продукты, предлагаемые Apple или Samsung на мировом рынке вскоре после этого, поступают со всех местных рынков всех стран и создают новые потребности потребителей. В результате интерес потребителей к качественным товарам, будь то в Европейском союзе, США или Азии становятся одинаковым.

Изменения в таких экономических отношениях также увеличивают спрос на менеджмент качества на производственных предприятиях. В настоящее время предприятия вынуждены внедрять менеджмента по качеству для привлечения потребителей на рынки. Причина в том, что нет возможности свободного доступа на

Impact Factor:

ISRA (India) = 3.117	SIS (USA) = 0.912	ICV (Poland) = 6.630
ISI (Dubai, UAE) = 0.829	ПИИЦ (Russia) = 0.156	PIF (India) = 1.940
GIF (Australia) = 0.564	ESJI (KZ) = 8.716	IBI (India) = 4.260
JIF = 1.500	SJIF (Morocco) = 5.667	OAJI (USA) = 0.350

рынок без применения менеджмента качества к собственному производству.

Materials and Methods

При внедрении менеджмента качества местными производителями в таких странах, как развивающийся Узбекистан, возникают следующие проблемы и препятствия:

1. Ограниченные финансовые возможности национальных предприятий, работающих на местных рынках. Многие компании, работающие на местных рынках, сталкиваются с трудностями в привлечении или заимствовании финансовых средств. В результате сложно покрыть расходы, связанные с повышением производства и качества продукции и продукции. Внедрение менеджмента качества на производстве также требует финансовых ресурсов, и тот факт, что оно покрывается предприятиями, часто приводит к спаду деятельности предприятия на рынке.

2. Нехватка зрелого и квалифицированного персонала на местных рынках. Применение менеджмента качества на предприятии требует кадров имеющие высокие знания и опыта. Активный денежный поток и инвестиционная привлекательность компаний, работающих на мировом рынке, и международных компаний повысят интерес как зрелых, так и квалифицированных специалистов к предприятию. Предприятия работающие на местных рынках сталкиваются с трудностями в привлечении квалифицированных кадров. Основной причиной этой проблемы является отсутствие заработной платы, эквивалентных выплат и репутации в местных компаниях.

3. Местные производители считают, что нет необходимости повышать качество выпускаемой продукции на внутренний рынок. Помимо этого можно привести ряд других факторов как:

– Сильная протекционная политика государства в отношении импорта, защищает продукцию на рынке отечественных производителей. В результате растут рыночные цены на товары входящие из внешних рынков и происходит сильная конкурентоспособность отечественных товаров. Эта политика является одним из лучших инструментов для поддержки отечественных производителей, в тоже время имеется некоторые риски. То есть в результате этой политики у отечественных производителей понижается рыночный иммунитет. При этом у

отечественных производителей работающие с местными рынками падает заинтересованность в улучшении качества своей продукции и соответственно падает и экономический интерес.

– Еще одной особенностью опыта развитых стран является введение мощной системы льгот для поддержки отечественных производителей. Это можно проиллюстрировать на следующем примере. Компания А - это национальная компания, предлагающая товары на местном рынке и государства предоставляет ей налоговые льготы в связи с участием в программе локализации. В результате на предприятии наблюдается превосходство по сравнению с отечественными производителями аналогичных товаров и иностранными компаниями. Эта компания получит преимущество на рынке за счет сокращения затрат и рыночную интервенцию. Предприятия с такими привилегиями отстают в управлении инновационного характера, как повышение качества.

– Проблема общественного сознания местных производителей также является одним из факторов, непосредственно влияющих на качество предлагаемого продукта. Поскольку, производитель смотрит не на потребителя - а на текущую прибыль, не на новые рынки - а скорее на одну долю рынка, не на активное сотрудничество- а на свои интересы в результате чего снижается внимание на качества товара.

– Из приведенных выше аргументов ясно, что введение менеджмента качества трудно применить к национальным компаниям с относительно небольшими финансовыми средствами, поскольку они требуют дополнительных затрат, навыков и ресурсов. Для этой цели можно разработать четкую систему принципов применения менеджмента качества на местном предприятии и разработать методологию внедрения этого принципа.

– Существует много принципов внедрения менеджмента качества на практику. Все принципы управления качеством основаны на стандартах Международной организации по стандартизации (ISO), созданной в 1946 году. В частности, российские ученые В.М. Мишин М.М [8, с. 60]. Кане, Б.В. Иванов В.И. Корешков, А.Г. Схиртладзе [5, с. 67] и Т.А. Салимова [9, с. 60; 3, с. 24-28] показали основные принципы управления качеством в следующем виде:

Impact Factor:

ISRA (India) = 3.117	SIS (USA) = 0.912	ICV (Poland) = 6.630
ISI (Dubai, UAE) = 0.829	РИИЦ (Russia) = 0.156	PIF (India) = 1.940
GIF (Australia) = 0.564	ESJI (KZ) = 8.716	IBI (India) = 4.260
JIF = 1.500	SJIF (Morocco) = 5.667	OAJI (USA) = 0.350

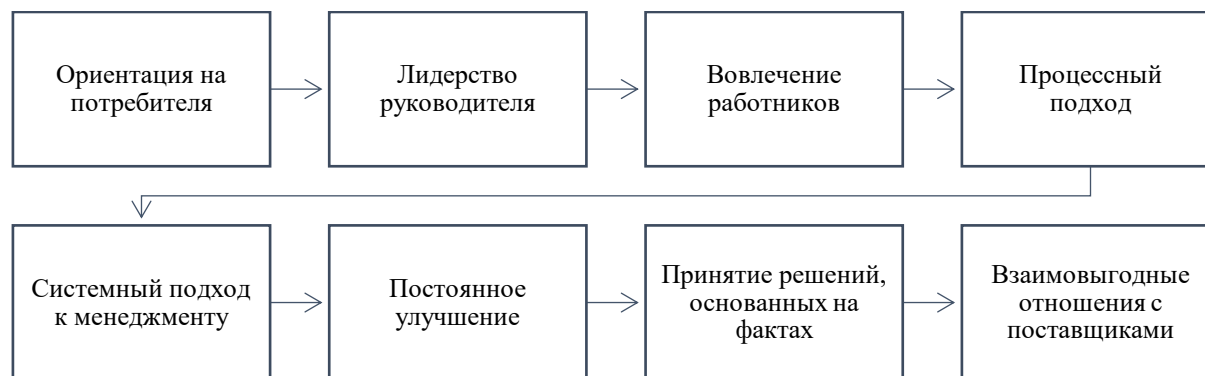


Рисунок 1 - Принципы управления качеством в соответствии с требованиями ISO

Как показано на рисунке 1 выше, общепринятые принципы управления качеством основаны на требованиях ISO и заключаются в следующем:

1. Ориентация на потребителя - организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания;

2. Лидерство руководителя - руководители обеспечивают единство целей и направления деятельности организации. Они должны создавать и поддерживать среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации;

3. Вовлечение работников - работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает ей возможность свыгодой использовать их способности;

4. Процессный подход - желаемый результат достигается тогда, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом;

5. Системный подход - выявление, понимание и управление системой взаимосвязанных процессов, направленных на достижение поставленной цели, повышают результативность и эффективность организации;

6. Постоянное улучшение - неизменной целью организации является постоянное улучшение ее деятельности;

7. Принятие решений, основанное на фактах, эффективные решения основываются на анализе данных и информации;

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками — организация и поставщики взаимозависимы. Их взаимовыгодные отношения способствуют расширению возможностей каждого из них создавать ценности[9, с. 43-44].

В.М. Мишин [8, с. 64] наряду с этим предложил ряд принципов таких как:

- участие в управлении качеством всего персонала;

- использование комплексного поиска и принятия решений в области качества;

- ориентация деятельности персонала прежде всего на решение проблем качества;

- использование широкого спектра приемов и методов работы по достижению высокого качества продукции.

В.М. Мишин также предложил общесистемный принцип управления качеством:

- целенаправленность, реализуемую формированием соответствующих подсистем для достижения поставленных целей;

- делимость, достигаемую декомпозицией формируемой системы на подсистемы и элементы;

- иерархичность, реализуемую формированием многоуровневой структуры системы с учетом делегирования полномочий на соответствующий уровень управления (отдела, цеха, участка, бригады и т.д.);

- комплексность, достигаемую взаимной увязкой всех формируемых подсистем, элементов, стадий жизненного цикла продукции, иерархических уровней и всего комплекса организационных, экономических, социальных, научно-технических, производственных и других мероприятий, используемых при управлении качеством;

- взаимосвязанность, реализуемую посредством осуществления взаимосвязей формируемых систем управления качеством со всеми другими системы управления предприятием (установлением приоритетности одних целей по отношению к другим или принятием взаимосвязанных целей нескольких систем, осуществлением взаимосвязанных процессов их достижения);

- замкнутость общих функций управления качеством (замкнутость управленческого процесса), реализуемую выполнением в системе, подсистемах и элементах полного общефункционального цикла, включая

Impact Factor:

ISRA (India) = 3.117	SIS (USA) = 0.912	ICV (Poland) = 6.630
ISI (Dubai, UAE) = 0.829	ПИИЦ (Russia) = 0.156	PIF (India) = 1.940
GIF (Australia) = 0.564	ESJI (KZ) = 8.716	IBI (India) = 4.260
JIF = 1.500	SJIF (Morocco) = 5.667	OAJI (USA) = 0.350

прогнозирование и планирование, организацию, координацию работы и т.д.;

– систематичность, определяющую постоянное выполнение всех работ по управлению качеством, их долговременность и длительность действия;

– преемственность, которая должна проявляться как при создании системы, так и при ее функционировании и совершенствовании. Выражаться она может прежде всего в максимальном использовании передового отечественного и зарубежного опыта системного управления качеством;

– простота и доходчивость, которые необходимо реализовать для понимания каждым работающим всего, что касается управления качеством и обеспечения конкурентоспособности не только продукции, но и предприятия в целом. В условиях рынка это крайне важно [8, с. 60].

В книге “Качество, продуктивность, конкурентоспособность” (1982) свою концепцию требований и поведения менеджеров Э. Деминг [3, с. 24-28] отразил в 14 постулатах управления качеством, сущность которых сводится к следующему:

1. Постоянной целью деятельности должно являться улучшение качества продукции и услуг.

2. Философией предприятия должна допускаться ни одного дефекта.

3. Исходя из используемых статистических методов требовать от поставщиков гарантий качества поставляемых ими видов продукции.

4. Не заключать контракты на поставку продукции, ориентируясь только на низкие цены.

5. Изготовитель должен обнаруживать проблемы в области качества и решать их.

6. Обучаться должны все работающие на предприятии.

7. Использовать новые методы управления.

8. Не допускать у работающих боязни ответственности за ошибки в работе.

9. В деятельности отделов не должно быть никаких препятствий и барьеров.

10. Не использовать в организации работ призывы и лозунги, не подкрепленные реальными действиями.

11. Не оценивать количественными нормами деятельность никого из работающих.

12. Устранять все приемы, снижающие чувства уважения и гордости к своей профессии у всех работающих.

13. Поощрять стремление к обучению, повышению образования и самообразованию.

14. Руководители высшего звена управления должны четко устанавливать свои обязательства в области качества.

Как видно из вышеизложенного, принципы менеджмента качества во всех направлениях основаны на производстве и административного управления и включает в себя процесс доставки готового продукта до потребителя.

Принципы управления качеством также могут быть описаны как один из компонентов механизма обеспечения качества. Ж. Камбаров, узбекский ученый, описывает механизм контроля качества следующим образом: «Механизм управления качеством» означает все объекты и субъекты на уровне управления качеством, методы и функции управления, а также принципы, используемые на любой стадии жизненного цикла продукта. Они обеспечивают полноценное действие управления качеством на предприятии [4, с. 61].

На наш взгляд, принципы управления качеством можно разделить на два типа, как основные и вспомогательные. Первая группа принципов связана с заготовкой сырья, производством и продажей, а второй принцип включает организационные, инновационные принципы связанные с производством товара. С этой точки зрения внедрение менеджмента качества через следующую группу принципов ускоряет скорость товарооборота на рынке (рис.2):

Impact Factor:

ISRA (India) = 3.117	SIS (USA) = 0.912	ICV (Poland) = 6.630
ISI (Dubai, UAE) = 0.829	ПИИЦ (Russia) = 0.156	PIF (India) = 1.940
GIF (Australia) = 0.564	ESJI (KZ) = 8.716	IBI (India) = 4.260
JIF = 1.500	SJIF (Morocco) = 5.667	OAJI (USA) = 0.350



Рисунок 2 - Принципы менеджмента качества.

Conclusion

Принципы менеджмента качества связанные с покупкой сырья:

– Оптимизация транзакционных издержек. Производственные предприятия занимающиеся поиском новых источников сырья, не обращают внимания на увеличение транзакционных издержек. Это приводит к увеличению себестоимости продукции.

– Разработать систему специфических требований к поставщику. Особые требования к поставщику являются критериями для готового к использованию товара. В результате этого спроса качество товаров улучшится. Систематизация требований для поставщика приведут к правильному выполнению требований менеджмента качества при заключении новых контрактов, установлении эффективных партнерских отношений. Кроме того, в производстве заключает конкретные соглашения по возникновению прерываний по вине поставщика при разработке требований.

– Документация. Этот принцип предусматривает регистрацию всех документов для учета закупаемого сырья и материалов, системы качества и других направлений.

– Совершенствование входного контроля. Целесообразно организовать контроль доступа сырья и материалов и оборудования, поставляемых на предприятие, с участием специалистов предприятия-поставщика.

– Организовать эффективное соглашение о правилах доставки. Правила доставки в международной торговле называется Инкотермс.

Инкотермс (International Incoterms, Международные коммерческие термины). Применение этих положений о доставке не только в международных соглашениях, но и в местных соглашениях приведет к более четкой ответственности за поставщика.

– Непрерывный анализ системы логистики поставок. Существует множество систем мирового класса, таких как не складские системы и своевременная поставка для эффективного управления качеством. Основным принципом здорового функционирования этих систем является отличная производительность логистики. Если предприятию было задействовано в применении современной системы менеджмента качества, то одной из важнейших областей, на которую следует обратить внимание, является логистика. Надлежащие международные и местные транспортные маршруты гарантируют, что связанная с логистикой инфраструктура хорошо функционирует, чтобы на предприятии не было проблем с поставками. Поэтому систему логистики закупок необходимо трансформировать в объект постоянного анализа.

2. Принципы менеджмента качества, связанные с производством:

– Дисциплина. Дисциплина является ключевым требованием для всех процессов управления. Дисциплина и своевременное выполнение заданий в менеджменте качества также является актуальным. Несоблюдение дисциплины приведет к таким ошибкам:

– Не менять технологический процесс. Не допускается произвольное изменение

Impact Factor:

ISRA (India) = 3.117	SIS (USA) = 0.912	ICV (Poland) = 6.630
ISI (Dubai, UAE) = 0.829	РИИЦ (Russia) = 0.156	PIF (India) = 1.940
GIF (Australia) = 0.564	ESJI (KZ) = 8.716	IBI (India) = 4.260
JIF = 1.500	SJIF (Morocco) = 5.667	OAJI (USA) = 0.350

технологических процессов предприятия на всех уровнях. Техническому совету желательно вносить коррективы после утверждения вопроса, когда производятся точные расчеты для технологических процессов всех уровней.

– Работа по инструкции. Требования к каждому сотруднику работать в соответствии с отдельной разработанной инструкцией помогут повысить производительность труда.

– Хранение всех предметов на своих местах. Хранение всего оборудования и предметов, необходимых для производства, полностью соответствует принципу дисциплины.

– Избегать дефектов и браков. Существует необходимость в организации регулярных семинаров среди рабочих, чтобы избежать дефектов и браков, а также содействовать работе передовых работников на уровне предприятия.

– Самостоятельная работа. Рабочие должны усердно работать, чтобы оставаться на своем месте и всегда стараться мыслить креативно. Для этого необходимо создать возможность на предприятии.

– Эффективная лаборатория. Чтобы гарантировать, что производственный процесс соответствует требованиям и качества товаров достигла желаемого уровня, необходимо создать лабораторию независимо от сферы производства или обслуживания.

– Отборное наблюдение за продуктом до следующего этапа. На каждом этапе производственного цикла и поступления товара на склад, необходимо непрерывно проводить выборочные наблюдения, чтобы убедиться, что он соответствует установленным требованиям и доступен для эксплуатации.

– Поддерживать предметы труда в рабочем состоянии. Для работника также важно не только работать на рабочем месте, но и управлять рабочим местом и поддерживать его в рабочем состоянии.

Исходя из вышеизложенных принципов, выявляются такие принципы как принцип продажи, организационный и инновационный. Эти принципы являются логическим продолжением принципов поставки и производства. Принципы продажи находятся на другой стороне, которая является противоположностью жизненного цикла продукта. А организационные и инновационные принципы помогают предприятию в организации менеджмента качества в виде инфраструктуры. Они кратко описаны следующим образом:

3. Принципы менеджмента качества, связанные с продажами:

– обеспечение правильной упаковки продукции по рыночным, гигиеническим и институциональным требованиям;

– установление оптимальной цены исходя из полезности продукта и согласования его стоимости;

– документация;

– исходящий контроль;

– своевременная доставка потребителю в соответствии с соглашением.

– создание послепродажного обслуживания и механизма гарантийного срока;

– регулярный анализ системы логистики по продаже;

– сбор данных о потребителях на основе продаж;

– соглашение об условиях доставки товара.

4. Принципы менеджмента качества, связанные с организационной деятельностью:

– разработка инструкции для работников

– подготовка документов о требованиях к рабочему месту.

– организация деятельности кружков качества;

– подготовка бланк для всех документов, связанных с качеством.

– эффективное управление вспомогательным хозяйством.

– внедрение эффективной системы мотивации.

– проведение документального контроля.

– организация курсов повышения квалификации для сотрудников.

– формирование субординации по ошибкам на рабочем месте.

– разработка алгоритма изучения факторов, влияющих на качество.

5. Принципы менеджмента качества, связанные с инновацией:

– разработка механизма быстрого освоения нововведений.

– организация кружков по качеству и инновации.

– поддержка научной среды на предприятии.

– формирование активного сотрудничества с учеными, научно-исследовательскими и образовательными учреждениями.

– первоочередное финансирование эффективных проектов.

Организация управления качеством на предприятии по вышеупомянутым принципам обеспечивает высокую эффективность производства и повышает конкурентоспособность предприятия.

Impact Factor:

ISRA (India) = 3.117	SIS (USA) = 0.912	ICV (Poland) = 6.630
ISI (Dubai, UAE) = 0.829	PIHII (Russia) = 0.156	PIF (India) = 1.940
GIF (Australia) = 0.564	ESJI (KZ) = 8.716	IBI (India) = 4.260
JIF = 1.500	SJIF (Morocco) = 5.667	OAJI (USA) = 0.350

References:

1. Fatxutdinov, R. A. (2003). *Sistema obespecheniya kachestva. Spravochno-informatsionnoe posobie.* Moscow: ITS «Marketing».
2. Gerasimov, B. I., Zlobina, N. V., & Spiridonov, S. P. (2005). *Upravlenie kachestvom.* Ucheb. posobie. Moscow: Knorus.
3. Gerasimova, T. E. (1991). 14 postulatov E. Deminga. *Standarty i kachestvo, № 1*, 24-28.
4. Kambarov, J. X., & Shakirova, Y. S. (2018). *Sovershenstvovanie menedjmenta kachestva.* Monografiya. (p.156). Tashkent: Navruz.
5. Kane, M. M., Ivanov, B. V., Koreshkov, V. N., & Sxirtladze, A. G. (2008). *Sistemy, metody i instrumenty menedjmenta kachestva.* Uchebnoe posobie. (p.560). SPb.: Piter. (Seriya «Uchebnoe posobie»)
6. Kvitko, A. V. (2005). *Upravlenie kachestvom.* Uchebnoe posobie. Moskovskiy gosudarstvenniy universitet ekonomiki, statistiki i informatiki. (p.183). Moscow.
7. Mager, V. E. (2010). *Upravlenie kachestvom.* Ucheb. posobie. (p.255). SPb.: Izd-vo Politexn. un-ta.
8. Mishin, V. M. (2005). *Upravlenie kachestvom.* Uchebnik dlya studentov vuzov, obuchayushixsya po spetsialnosti «Menedjment organizatsii». 2-e izd. pererab. i dop. (p.463). Moscow: YuNITI-DANA.
9. Salimova, T. A. (2008). *Upravlenie kachestvom: ucheb. po spetsialnosti «Menedjment organizatsii».* 2_e izd., ster. (p.414). Moscow: Izdatelstvo «Omega-L». (Vysshaya shkola menedjmenta).
10. Xarrington, D. (1990). *Upravlenie kachestvom v amerikanskix korporatsiyax.* Per. s angl. Moscow: Ekonomika.