

Ա.Կ. ՄԻՐԶԱՐԵԿՅԱՆ, Ս.Ռ. ԴԱԼԼԱՔՅԱՆ, Կ.Ջ. ՄԻՐԶԱՐԵԿՅԱՆ
ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄԸ ՁԵՌՆԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՈՒՄ

Դիտարկվել են որակի մենեջմենտի համակարգում ընդունված և կիրառելի կառավարչական ֆունկցիաները: Առանձնացված են գործառնություններից յուրաքանչյուրը, որոնք իրականացվում են որակի մենեջմենթի համակարգի համապատասխան գործառնական ենթահամակարգում:

Առանցքային բաղեր. որակի կառավարումը ձեռնարկությունում, կառավարման ընդհանուր և որոշակի գործառնություններ, կառավարման ցիկլ:

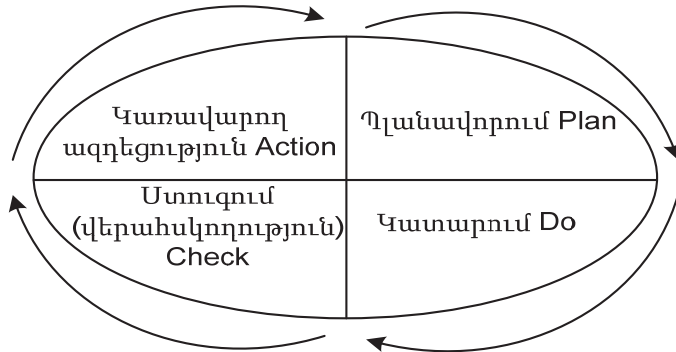
Հնարավոր է առանձնացնել փոխկապակցված միջոցառումների, գործողությունների այն հիմնական տեսակները, որոնք իրագործվում են մենեջմենթի շրջանակներում [1, 2].

1. նպատակների և խնդիրների որոշում,
2. նպատակներին հասնելու մեթոդների և միջոցների որոշում,
3. կադրերի ուսուցում և վերապատրաստում,
4. աշխատանքի կատարում,
5. կատարված աշխատանքների ստուգում,
6. համապատասխան կառավարող ազդեցությունների իրականացում:

Այս գործողությունները կարելի է իրագործել կառավարչական ֆունկցիաների կիրառմամբ: Ֆրանսիացի ինժեներ Անրի Ֆայոլը՝ մենեջմենթի վարչական դպրոցի ակնառու ներկայացուցիչը, կարծում էր, որ գոյություն ունի վեց գործառնություն. կանխատեսում, պլանավորում, կազմակերպում, կոորդինացիա, մոտիվացիա և վերահսկողություն: Այլ հեղինակներ մշակել են կառավարման այլ գործառնություններ:

Մենեջմենթի ժամանակակից գրականությունից կարելի է առանձնացնել հետևյալ գործառնությունները. պլանավորում, կազմակերպում, կարգադրություններ, մոտիվացիա, ղեկավարում, կոորդինացիա, որոշումների ընդունում, աշխատակազմի ընտրություն, ներկայացուցչություն և բանակցությունների անցկացում, գործարքների կնքում:

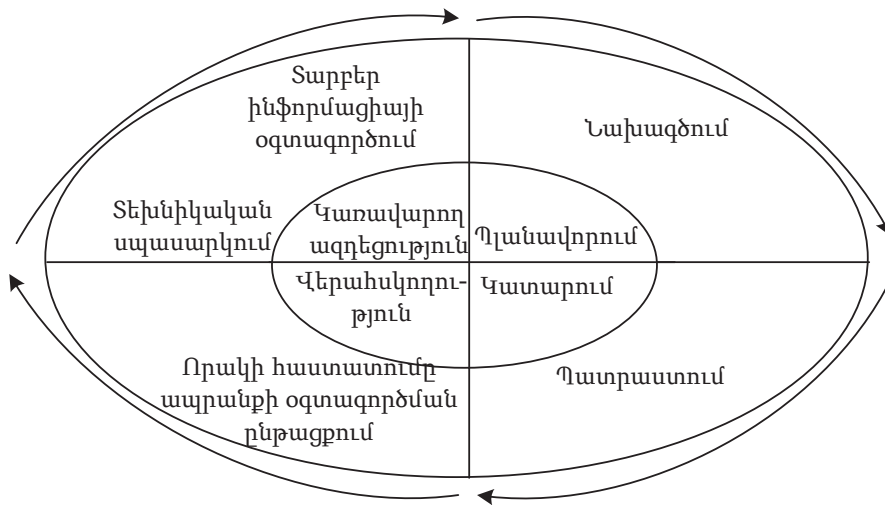
Որակի մենեջմենթում բոլորի կողմից ընդունված և կիրառելի են հետևյալ գործառնությունները. պլանավորումը, կատարումը, ստուգումը և կառավարող ազդեցությունը, որը կոչվում է «կառավարման ցիկլ» (նկ. 1): Վերջինս օգնում է շարժվել ճիշտ ուղղությամբ: Կառավարման ցիկլն առաջարկել է ամերիկացի գիտնական Է. Դեմինգը, և այն կրում է PDCA (Plan-Do-Check-Action) անվանումը [3, 4]:



Նկ. 1. Կառավարման ցիկլը

Ձեռնարկությունում որակի կառավարումը վերը նշված կառավարման ցիկլի օղակներից մեկն է: Այլ խոսքով, դա շրջանաձև ցիկլ է, որը համարվում է որակի կառավարման հիմքը (նկ. 2):

Գոյություն ունեն կառավարման *ընդհանուր* և *որոշակի* (յուրահատուկ) գործառույթներ:



Նկ. 2. Որակի կառավարումը ձեռնարկությունում

Կառավարման ընդհանուր գործառույթները բացահայտում են կառավարման գործընթացի էությունը, դրա հաջորդականությունը: Վերը նշված կառավարման գործառույթները համարվում են ընդհանուր, որոնց բովանդակությունը փոխվում է կառավարման տարբեր մակարդակներում: Այդ փոփոխություններն արտահայտվում են կառավարման յուրահատուկ գործառույթների միջոցով (աղ.):

Ստանդարտացման միջազգային կազմակերպության (ԻՍՕ) ջանքերով

մշակվեցին արտադրանքի կառավարման յուրահատուկ գործառույթները:

Արտադրանքի որակի բարելավման աշխատանքների յուրաքանչյուր տեսակ կարելի է վերագրել հետևյալ գործառույթներից մեկին.

➤ պահանջմունքների, արտադրանքի տեխնիկական մակարդակի և որակի կանխատեսում,

➤ արտադրանքի որակի բարձրացման պլանավորում,

➤ արտադրանքի որակի նկատմամբ պահանջների նորմավորում,

➤ արտադրանքի ատեստավորում,

➤ նոր արտադրանքի մշակման կազմակերպում,

➤ արտադրության տեխնոլոգիական նախապատրաստման կազմակերպում,

➤ չափագիտական ապահովման կազմակերպում,

➤ նյութատեխնիկական ապահովման կազմակերպում,

➤ կադրերի վերապատրաստում և ուսուցում,

➤ արտադրանքի ծրագրավորված որակի մակարդակի կայունության ապահովում դրա մշակման, պատրաստման, պահեստավորման, փոխադրման, իրացման և սպասարկման (շահագործման) ընթացքում,

➤ արտադրանքի որակի բարձրացման խթանում,

➤ որակի և արտադրանքի փորձարկման գերատեսչական ու պետական

վերահսկողություն,

➤ պետական հսկողություն ստանդարտների, տեխնիկական պայմանների ներդրման և պահպանման ու չափման միջոցների վիճակի նկատմամբ,

➤ արտադրանքի որակի կառավարման իրավական ապահովում,

➤ արտադրանքի որակի կառավարման տեղեկատվական ապահովում:

Որակի կառավարման վերը նշված յուրահատուկ գործառույթներն օրգանապես ընդգրկվում են ձեռնարկության կառավարման ողջ գործընթացի մեջ: Այդ գործառույթներից յուրաքանչյուրը արտադրանքի որակի բարելավման նման կամ բովանդակությամբ մոտ խնդիրների զուգակցումն է: Յուրաքանչյուր գործառույթի խնդիրները տարբերակվում են արտադրանքի կենսունակության ցիկլի փուլերում և կառավարման մակարդակներում: Այդ ընթացքում որոշակիացվում և արտացոլվում են դրանց բնորոշ առանձնահատկությունները:

Կառավարման գործառնություններ

Ընդհանուր գործառնություն	Որոշակի գործառնություններ	Կառուցվածքային ենթաբաժիններ
Պլանավորում	Կադրեր	Կադրերի բաժին
Կազմակերպում	Արտադրանքի որակ	Տեխնիկական վերահսկողության բաժին
Վերահսկողություն	Ֆինանսներ	Ֆինանսական բաժին
Հաշվառում	Պաշարներ	Նյութատեխնիկական մատակարարման բաժին
Կարգավորում և այլն	-----	-----

Գործառնություններից յուրաքանչյուրն իրականացվում է արտադրանքի որակի կառավարման համակարգի համապատասխան գործառնական ենթահամակարգում: Կախված արտադրանքի որակի կառավարման համակարգի մասշտաբից, մեկ ենթահամակարգի շրջանակներում երբեմն միավորում են տարբեր գործառնություններ:

Յուրաքանչյուր յուրահատուկ գործառնություն իրականացվում է կառավարման ընդհանուր գործառնությունների՝ պլանավորման, կազմակերպման, վերահսկողության, կարգավորման, գործունեության ակտիվացման և խթանման, հաջորդական կատարման ընթացքում:

ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՑԱՆԿ

1. **Դալլաքյան Ա.Ռ., Միրզաբեկյան Կ.Զ.** Որակի կառավարումն արդյունաբերությունում: Դասագիրք.- Երևան: Ճարտարագետ, 2017.- 344 էջ:
2. **Окрепилов В.В.** Управление качеством.- М.: Экономика, 1998.- 157 с.
3. **Исикава К.** Японские методы управления качеством.- М.: Экономика, 1988. - 57 с.
4. **Мазур И.И.** Управление качеством: Учеб. пособие для вузов.- М.: Высшая школа, 2003.- 240 с.

Ա.Կ. МИРЗАБЕКЯН, Ս.Ր. ДАЛЛАКЯН, Կ.Ժ. МИРЗАБЕКЯН

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ

Рассмотрены принятые и применяемые в системе менеджмента качества управленческие функции. Выделена каждая из функций, реализованных в соответствующей подсистеме операционной системы менеджмента качества.

Ключевые слова: управление качеством на предприятии, общие и специфические функции управления, цикл управления.

A.K. MIRZABEKYAN, S.R. DALLAKYAN, K.J. MIRZABEKYAN

QUALITY MANAGEMENT OF AN ENTERPRISE

The management functions adopted and applied in the quality management system are considered and discussed. Each of the functions implemented in the appropriate operating system of the quality management subsystem is distinguished.

Keywords: quality management of an enterprise, general and specific management functions, management cycle.

ՀՏԴ 33.006.62.005

Ա.Կ. ՄԻՐԶԱԲԵԿՅԱՆ, Ս.Ր. ԴԱԼԼԱՔՅԱՆ, Կ.Ջ. ՄԻՐԶԱԲԵԿՅԱՆ

ՈՐԱԿԻ ՄԵՆԵՋՄԵՆԹԻ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ՝ ԸՍՏ ՀՍՏ ԻՍՕ 9004-2012 ՍՏԱՆԴԱՐՏԻ

Նկարագրվում են որակի կառավարման 8 ստանդարտացված սկզբունքները: Տրված են դրանց օգտագործումից ստացած օգուտների և գործողությունների օրինակներ:

Առանցքային բառեր. կողմնորոշում դեպի սպառողը, ղեկավարության առաջնորդություն, աշխատողների ներգրավում:

Կազմակերպության արդյունավետ գործունեության համար անհրաժեշտ է այն ղեկավարել և կառավարել հետևողականորեն ու թափանցիկ ձևով: Լավ արդյունքի կարելի է հասնել գործունեության անընդհատ բարելավման համար մշակված որակի մենեջմենթի համակարգի (ՈՍՀ) ներդրման և այն աշխատանքային վիճակում պահելու շնորհիվ՝ հաշվի առնելով բոլոր շահագրգիռ կողմերի պահանջները [1, 2]:

Աշխատանքում նկարագրված են որակի մենեջմենթի 8 սկզբունքները, որոնք հիմք են ստեղծում ԻՍՕ 9000 շարքում ընդգրկվող ՈՍՀ-ի ստանդարտների համար՝ մշակված ԻՍՕ/SՀ176-ի կողմից: Այս սկզբունքները կարող են օգտագործվել բարձրաստիճան ղեկավարության կողմից՝ որպես ղեկավար ցուցումներ կազմակերպության բնութագրի բարելավման համար:

Սկզբունք 1. Կողմնորոշում դեպի սպառողը

Կազմակերպությունները կախված են իրենց սպառողներից, ուստի պետք է հասկանան սպառողների ընթացիկ ու ապագա կարիքները, պետք է բավարարեն սպառողների պահանջները և ձգտեն գերազանցել սպառողների ակնկալիքները:

ա) Հիմնական օգուտները.

✓ շահույթի աճ ու շուկայի ընդլայնում՝ շուկայի հնարավորություններին ճկուն և արագ արձագանքման շնորհիվ,