

СОВРЕМЕННЫЕ РЕШЕНИЯ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ПОЛИГРАФИЧЕСКОЙ ПРОДУКЦИИ

Е.В. Шокова, И.В. Ахматова, В.Н. Зинченко

Полиграфическая отрасль испытывает в настоящее время достаточно сильную конкуренцию со стороны электронных средств информации. Поэтому, чтобы оставаться востребованными, печатные издания должны выделяться особыми свойствами и качествами. Среди них – высокое качество полиграфического исполнения изданий (примерами могут служить периодические издания – газеты и журналы – которые прошли за последние двадцать лет путь от одно- и двухкрасочных изданий на бумаге невысокого качества до высокоиллюстрированных полноцветных изданий).

Обеспечение качества является всеохватывающей системой, которая распространяется от маркетинговых исследований, научных исследований и разработок, процессов проектирования продукции и технологий, подготовки производства до управления, сбыта и сервисного обслуживания.

Качество продукции, работ и услуг стало главным фактором эффективной работы каждого предприятия. Конкуренция заставляет предприятия осуществлять поиск путей постоянного совершенствования качества конечной продукции, работ, услуг.

Современная полиграфия преобразуется в производство промышленного типа, характеризующееся высоким уровнем автоматизации, сквозным контролем качества и стандартизацией всех технологических процессов. Требования к обеспечению высокой экономической эффективности заставляют полиграфические предприятия перестраивать свои производства в соответствии с принципами эффективного управления процессом производства, жесткого учета и контроля прохождения заказов по всем технологическим стадиям. Этот

процесс невозможен без взаимодействия всех подразделений полиграфического предприятия.

Речь идет о взаимодействии коммерческой службы, занимающейся работой с заказчиками, производственными подразделениями, непосредственно выполняющими заказы, складским хозяйством.

Обеспечение качества полиграфической продукции – это совокупность международных, государственных, отраслевых, внутрифирменных решений и действий, которые направлены на поддержание качества, его повышение и гарантирование как через систему стандартов, так и через высокий уровень самого процесса производства.

В настоящее время не вызывает сомнений факт того, что качество продукции должно отслеживаться на всех этапах технологической цепочки производства. В полиграфии это этапы допечатной подготовки, печати и послепечатной обработки продукции. Поскольку ведущим технологическим процессом в полиграфии является печатный процесс, то именно от его эффективности зависит коммерческий успех всего предприятия.

Одно из ключевых требований к системе управления качеством в полиграфии – качество должно определяться показателями, которые можно измерять или оценивать.

Наиболее известными принято считать подходы, основанные на международных стандартах ISO серии 9000 и на концепции TQM (Всеобщего Управления Качеством). В соответствии со стандартами ISO серии 9000 главным элементом в обеспечении качества является особая система организации (система качества), а основой этой системы признается документированность всех процессов, имеющих отношение к производству и оказывающих влияние на качество продукта. Следует отметить, что стандарты ISO 9000 – это общие требования построения системы учета и управления на предприятии, гарантирующие работу производственной системы в соответствии с требованиями системы качества. Создание этих стандартов стало завершением логического опыта комплексного управления качеством.

Развитие процессов области качества не остановилось на комплексном подходе. Важная особенность современного взгляда на проблему состоит в том, что качество постепенно вышло за рамки только функции управления. Можно сказать, что качество само стало многофункциональным объектом управления. Качество продукции стало только одной из составных частей, входящих в основное определение качества объекта, наряду с качеством процессов, организации, системы. Понятие качества все больше стало играть роль показателя стабильности и эффективности. Эти изменения вызвали появление в 2000 году новой версии стандарта качества - ISO 9000:2000. В этих стандартах понятие «система качества» заменено понятием «система менеджмента качества». В России стандарты ISO серии 9000:2000 оформлены в виде ГОСТ Р в 2001 году.

Принципиальное отличие предлагаемого стандартом процессного подхода от существующего функционального подхода заключается в том, что основное внимание менеджмента сосредоточено не на самостоятельных функциях, выполняемых различными подразделениями предприятия и должностными лицами, а на межфункциональных процессах, объединяющих отдельные функции в общие потоки и нацеленных на конечные результаты деятельности предприятия. Другими словами, новый подход основывается на положении о том, что любую деятельность, преобразующую «входы» в «выходы», можно рассматривать как взаимосвязанный процесс, и «выход» одного процесса, как правило, образует «вход» другого, последующего процесса. Процессный подход позволяет уделять внимание управлению на стыках деятельности подразделений и должностных лиц. Практическая реализация процессного подхода требует серьезного отношения, это сложная организационно-методическая работа, связанная с выявлением бизнес-процессов, создающих ценности внутри предприятия [6].

Важно отметить, что создание систем менеджмента качества - это уникальный процесс для каждого предприятия, который требует разработки и осуществления многоэтапной концепции, включающей:

- создание документированных реальных систем качества,

- взаимоотношения с поставщиками,
- взаимоотношения с потребителями,
- мотивация к улучшению качества,
- непрерывное обучение в области качества всего персонала предприятия, включая руководителей.

При ее осуществлении необходимо учитывать состояние внешней среды, позиций предприятия на рынке, особенности сложившегося на предприятии менеджмента и другие факторы. При создании таких систем недостаточно конкретизации традиционного общего представления. Нужно использовать иную логику, обеспечить необходимую подготовку персонала предприятия, создав необходимые организационные, экономические, социально-психологические условия. Такую систему нельзя купить за деньги или позаимствовать у другого предприятия - механическое копирование недопустимо.

Стандарты ISO серии 9000:2000 требуют документирование системы менеджмента качества. В результате подготовки документов должна повышаться результативность и эффективность деятельности в системе предприятия.

Анализ литературных источников показывает, что конкурентная борьба на рынке полиграфических работ в пределах одного товарного сектора ведется по следующим основным направлениям:

- технические возможности,
- обязательность,
- качество,
- цена,
- сервис.

Зачастую, руководство связывает недостаточную эффективность производства с низкой технической оснащенностью предприятия. Действительно, современная высокоавтоматизированная техника позволяет существенно повысить качество выпускаемой продукции за счет экономии материалов, сокращения производственного цикла, автоматизированных средств контроля за технологическим процессом (рис. 1).



Рис. 1. Структура среднестатистических расходов типографии и возможности их оптимизации за счет внедрения высокоавтоматизированного печатного оборудования.

Безусловно, велико влияние технических проблем, но качество – это также высокая организационная культура производства. На полиграфических предприятиях очень часто она отсутствует, что приводит к нестабильности в осуществлении технологических процессов и как следствие - к большим потерям от внутреннего брака, что сказывается на цене полиграфических работ, на сроках выполнения заказов и т.д.

Переход предприятий на современные принципы организации системы качества – это трудный путь, связанный с документированными и организационно-техническими изменениями, цель которого – конкурентоспособность на рынке полиграфических услуг.