

УДК 330.3

Л.А. Зенюк

доцент
УО ФПБ "Международный университет "МИТСО", г. Минск

РОЛЬ КАЧЕСТВА В ЭКОНОМИКЕ

В статье рассматривается проблема качества продукции. В настоящее время качество является одним из главных факторов конкурентной борьбы. Управлению качеством продукции во всех странах уделяется достаточно много внимания. Проблема качества и повышение конкурентоспособности становится ключевой для всех предприятий. Решение проблемы качества – неотъемлемый элемент стратегии развития современных предприятий. В настоящее время существует множество международных организаций, которые осуществляют работу по управлению качеством.

Ключевые слова: качество, качество продукции, требования потребителей, система управления качеством, конкурентоспособность, сертификат, стандарты, стандартизация.

I. Вступление

Требования потребителей к качеству стали определяющими в 80-е гг. XX в. В настоящее время качество является одним из главных факторов конкурентной борьбы на внешнем рынке. Более 80% покупателей предпочитают цене качество. Проблема качества продукции является актуальной и играет в экономике огромную роль. Роль качества, его значение постоянно возрастают с развитием технологий производства, потребностей человека. На сегодняшний день качество является стратегией развития любого предприятия, организации. Стратегия, рассчитанная на качество, предполагает выработку и реализацию подходов, которые направлены на достижение баланса интересов производителей и потребителей, а также общества в целом.

II. Постановка проблемы

С качеством продукции связаны возможности кредитования, получения инвестиций, предоставление льгот. В условиях рыночной экономики проблемы управления качеством решаются с использованием более эффективных подходов. Особенности японской системы управления качеством, которые были сформулированы еще в 1967 г., являются актуальными и в настоящее время во всем мире: 1) всеобъемлющее управление качеством на уровне фирмы, участие в нем всех работников; 2) подготовка и повышение квалификации кадров в области управления качеством; 3) деятельность кружков качества; 4) инспектирование и оценка деятельности по управлению качеством; 5) использование статистических методов; 6) общенациональная программа по контролю качества [1, с. 12].

Известная американская компания ИБМ, используя большей частью японский опыт,

стала проводить, начиная с 80-х гг. XX в., политику 100%-го уровня качества. В основе политики, обеспечивающей 100% качество, лежит известное соотношение затрат, связанных с обеспечением качества: необходимые затраты возрастают на порядок с каждым этапом продвижения от проектирования к производству, установке оборудования, а затем к его эксплуатации. То есть если предотвращение или устранение ошибки на стадии проектирования стоит 1000 рублей, то на стадии производства машины оно обойдется в 10 тыс. рублей, на стадии монтажа и наладки у заказчика – 100 тыс. рублей, в процессе эксплуатации оно будет стоить 1 млн руб., если вообще окажется возможным [1, с. 19].

Международные органы стандартизации в период с 1920 до 1980 гг. провели большую работу и создали современную систему обеспечения качества в виде серии международных стандартов ИСО 9000, определяющих требования к совокупности служб, оборудования и документации, определяющих решение задач, обеспечивающих качество выпускаемой продукции. Различия национальных стандартов на одну и ту же продукцию, предлагаемую на мировом рынке, препятствуют развитию международной торговли, поэтому возникает необходимость разработки международных стандартов.

Стандарты ИСО 9000, представляющие собой пакет документов по созданию систем качества и обеспечению качества, установили единый подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентировали отношения между производителями и потребителями продукции. Стандарты применимы к любым предприятиям, независимо от их размера и сферы деятельности. Система обеспечения качества, нашедшая отражение в серии

стандартов ИСО 9000, в своем развитии прошла следующие этапы:

1) 1920 г. – осмотр, контроль при поступлении материалов, промежуточный и окончательный контроль;

2) 1930 г. – осмотр, технико-статистические методы, контроль производственных процессов;

3) 1950 г. – улучшение качества изготовления и управление им (осмотр с контролем средств проверки, контроль производственных процессов, определение причин и последствий, технико-статистические методы, планирование проверок);

4) 1970 г. – интегрированный контроль качества (обеспечение качества при изготовлении, обеспечение качества в опытно-конструкторской сфере). Улучшение качества опытно-конструкторских работ и управление им (планирование качества опытно-конструкторских работ, оценка качества чертежей, анализ испытаний, анализ дефектов и рекламаций заказчиков);

5) с 1980 г. – обеспечение качества как стратегия работы предприятия [1, с. 124].

В 1990 г. для реализации правил сертификации, рассмотрения деклараций о соответствии и установления критериев взаимного признания был создан специальный орган – Европейская организация по испытаниям и сертификации (ЕОИС). Цель ЕОИС – рационализация деятельности органов по оценке соответствия в Европе, способствующей свободному распространению товаров и услуг. В странах ЕЭС и ЕАСТ сертифицируется более 5000 изделий, действует более 300 систем сертификации практически во всех зарубежных странах.

III. Результаты

В современных системах управления предприятиями огромную роль играет управление качеством продукции и услуг. Качество продукции прежде всего должно гарантировать ее безопасность, надежность, экологическую чистоту, подлежать обязательной сертификации.

Современный рынок характеризуется тенденцией повышения роли неценовой конкуренции, при которой за ту же цену предлагается товар с более высокими качественными параметрами и комплексом услуг. Обеспечение, поддержание и повышение уровня качества конечной продукции требует значительных затрат. В рыночной экономике огромное внимание уделяется проблемам качества. Только качество может привлечь потребителя. Многие производители имеют системы качества, соответствующие международным стандартам. Сертификат на систему качества служит решающим фактором для заключения контракта на поставку продукции. Успешная реализация качественного продукта потребителю

является главным источником существования любого предприятия. Повышение качества способствует повышению эффективности производства, приводя к снижению затрат и повышению доли рынка. Ухудшение качества продукции приводит к появлению обратных тенденций: уменьшению объема продаж, прибыли и рентабельности.

Качество – важнейший инструмент в борьбе за рынки сбыта. При этом конкурентоспособность определяется совокупностью качественных и стоимостных особенностей товара, которые могут удовлетворять потребности потребителя, а также расходами на приобретение и потребление соответствующего товара. Повышение качества требует увеличения затрат, которые окупятся благодаря полученной прибыли. Лидирующее положение на любом рынке (как внешнем, так и внутреннем) невозможно без разработки и освоения новых видов товаров. Значение повышения качества достаточно многообразно. Деятельность по управлению качеством не может быть эффективной после того, как продукция произведена, эта деятельность должна непосредственно осуществляться в ходе производства продукции. В развитии современных подходов к управлению качеством внесли большой вклад американские ученые У.Э. Деминг, Дж. Джуран, А. Фейгенбаум и другие. Одним из самых известных ученых в области управления качеством является У.Э. Деминг. Подход У.Э. Деминга к управлению качеством включает четыре основные составляющие: статистическое управление процессом; научные основы управления; психологию управления; системный подход [3, с. 75]. Дж. Джуран одним из первых поставил вопрос о комплексном подходе к обеспечению качества. Он считал, что 85% недостатков в работе организации определяются самой системой, и говорил о необходимости ее постоянного совершенствования. Дж. Джуран создал концепцию “Триады качества”, согласно которой управление качеством состоит из трех ориентированных на качество процессов – планирования, контроля, улучшения [3, с. 81]. Модель системы качества, предложенная А. Фейгенбаумом, основана на контроле. Японскую школу управления качеством представляют такие известные гуру в области управления качеством, как К. Исикава, Г. Тагути и др. По инициативе К. Исикавы в Японии с 1962 г. начали развиваться кружки по контролю качества (кружки качества). Г. Тагути особенно интересовался вопросами обеспечения качества продукции на стадии ее проектирования.

В настоящее время управление деятельностью организации, предприятия предполагает использование различных подхо-

дов, способствующих более эффективному достижению поставленных целей. Главная идея Системы НАССР заключается в разделении производственного процесса на составляющие и установлении возможности контроля на промежуточных этапах изготовления продукции. В результате после каждой последующей стадии риск получить некачественный продукт на “выходе” будет снижаться. НАССР является системой, предназначенной для идентификации опасных факторов и установления необходимых мер для их контроля. OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series) направлена на создание безопасных условий труда в рамках общей системы менеджмента компании. Эта система позволяет контролировать опасные производственные факторы, управлять рисками, возникающими в процессе производственной деятельности, снижать потери от несоответствующей деятельности. Объединенным институтом СЕН/СЕНЭЛЕК для стран – членов ЕЭС и стран – членов Европейской ассоциации свободной торговли (ЕАСТ) разработаны европейские стандарты EN серии 45000. Это организационно-методические документы, касающиеся деятельности испытательных лабораторий, органов по сертификации продукции, систем качества и аттестации персонала, а также определяющие действия изготовителя, решившего заявить о соответствии своей продукции требованиям стандартов.

В зарубежной практике качество приравнивается к удовлетворенности потребителя, которая определяется по формуле:

$$Q = Cs = V/C,$$

где Q – качество;

Cs – удовлетворенность потребителя;

V – ценность продукции с точки зрения потребителя;

C – цена потребления, равная сумме затрат на приобретение продукции и расходов, связанных с ее потреблением.

Качество как фактор конкурентоспособности распространяется на всю национальную экономику, так как способствует рациональному использованию ресурсов. Конкурентоспособность любой продукции может быть определена только в результате ее сравнения с продукцией конкурента. В последние годы потребитель стал отдавать предпочтение продукции более высокого качества.

Об уровне конкурентоспособности продукции можно говорить по реакции рынка, выражающейся в объемах продаж продукции. Для успешной продажи продукции необходимо, чтобы она соответствовала запросам потребителей данного рынка, появилась на рынке в нужном количестве и в нужный момент времени. То, что нужно потребителю сегодня, может оказаться ненужным завтра из-за отсутствия спроса, связанного, например, с изменением вкусов потребителя, моды. Необходимость комплексного подхода к качеству на предприятии, составления долгосрочных программ, участия всех подразделений в деятельности по повышению качества свидетельствует о том, что качеством и продукцией, и работы нужно управлять.

Качество определяется действием многих случайных, местных и субъективных факторов. Для предупреждения влияния этих факторов на уровень качества необходим контроль качества. При этом нужны не отдельные разрозненные и эпизодические усилия, а совокупность мер постоянного воздействия на процесс создания продукта с целью поддержания соответствующего уровня качества [2, с. 27–29].

IV. Выводы

Таким образом, качество продукции в условиях современного производства – важная составляющая эффективности, рентабельности предприятия, и поэтому ему необходимо уделять постоянное внимание. Заниматься качеством должны все – от директора предприятия до конкретного исполнителя любой операции.

Для того, чтобы выйти на мировой рынок, а тем более удерживать там свои позиции, необходимо придерживаться общепринятых правил ведения бизнеса и учитывать тенденции их изменений. Важным и перспективным направлением работ по качеству является широкое участие предприятий в конкурсах. Критерии премий должны служить стимулом улучшения качества.

Список использованной литературы

1. Басовский Л.Е. Управление качеством : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 212 с.
2. Букин В.П. Стандартизация и качество продукции : учеб. пособ. / В.П. Букин, Н.П. Ординарцева ; под общей редакцией д. т. н., профессора Г.П. Шлыкова. – Пенза : ЦНТИ, 2004. – 107 с.
3. Салимова Т.А. Управление качеством / Т.А. Салимова. – Москва : Омега – Л, 2007. – 414 с.

Статья поступила в редакцию 05.02.2013.

Зенюк Л.О. Роль якості в економіці

У статті розглянуто проблему якості продукції. На сьогодні якість є одним із головних чинників конкурентної боротьби. Управлінню якістю продукції у всіх країнах приділяється досить багато уваги. Проблема якості та підвищення конкурентоспроможності стає ключовою для всіх підприємств. Вирішення проблеми якості – невід’ємний елемент стратегії розвитку сучасних підприємств. Сьогодні існує безліч міжнародних організацій, які здійснюють роботу з управління якістю.

Ключові слова: *якість, якість продукції, вимоги споживачів, система управління якістю, конкурентоспроможність, сертифікат, стандарти, стандартизація.*

Zeniuk L. Quality role in the economy

The problem of quality. Currently, quality is one of the main factors of competition. Product stewardship in all countries receiving a lot of attention. The problem of quality and competitiveness is the key to all businesses. Addressing quality – an essential element of the strategy of development of modern enterprises. Currently, there are many international organizations that carry out the work on quality management.

Key words: *quality, product quality, customer requirements, quality management, competitiveness, certification, standards, standardization.*