



### **Влияние качества продукции на конкурентоспособность промышленного предприятия**

*Яксанов Дмитрий Сергеевич,  
Саратовский социально-экономический институт  
(филиал) Российского экономического университета  
им. Г.В. Плеханова, г. Саратов*

*E-mail: yaksan@rambler.ru*

**Аннотация.** В статье отражен методологический подход и дано краткое описание основных факторов, влияющих на качество продукции в рамках современного промышленного предприятия. В качестве основных методов были использованы метод дедукции, анализа и синтеза релевантной информации. Объектом исследования выступила системы современного предприятия.

**Ключевые слова:** качество, конкурентоспособность, система управления, служба менеджмента качества, промышленное предприятие.

В настоящее время вопросы управления качеством продукции занимают весьма актуальную позицию. Повышение качества выпускаемой продукции (предоставляемой услуги) является одним из ключевых факторов повышения результативности деятельности предприятия.

Эта проблема является стратегической. От того, насколько хорошо она будет решена, зависит конкурентоспособность предприятия, а также устойчивость экономики в целом [3, с.81].

Улучшение качества как процесс, который объединяет в себе функционирование различных производств, коллективов, организаций сферы услуг, требуется не только с целью получения прибыли при реализации различного рада товаров и услуг, но, что самое главное, необходим обществу в целом. К числу важнейших характеристик деятельности предприятия, когда рынок относительно насыщен, а также преобладает неценовая конкуренция, относится качество продукции. Улучшение показателей технического уровня и качества выпускаемой продукции отражает темпы научно-технического прогресса, а также характеризует повышение производственной эффективности в целом, оказывает значительное влияние на усиление экономики, воздействует на уровень конкурентоспособности товаров, а также оказывает влияние жизненный уровень населения государства.

Сегодня организации должны научиться, с большей эффективностью использовать различные рычаги воздействия (экономические, организационные и правовые рычаги) на процессы формирования, поддержания и обеспечения требуемого им уровня качества, принимая во внимание все стадии жизненного цикла продукции.

Система менеджмента качества является инструментом, применение которого (с различной степенью эффективности) позволит выстроить систему, позволяющую непрерывно совершенствовать деятельность предприятия.

Качество – сложная категорию, которую можно рассматривать с различных позиций (рисунок 1).



Рис. 1 Позиции, с которых можно рассматривать понятие «качество»

Менеджмент качества основан на следующих основополагающих принципах, находящихся в основе современных систем менеджмента качества:

- качество является – неотъемлемый элемент любого производственного или иного процесса (а не некая самостоятельная функция управления);
- качество является требованием потребителя, а не изготовителя;
- ответственность, которую несут за качество, должна быть адресной;
- для того чтобы объективно улучшить качество требуются новые технологии;
- только весь персонал организации может улучшить качество;
- эффективнее контролировать процесс, а не его результат;
- политика в области качества должна быть частью общей политики предприятия [2, с.81].

Выделяют определенные периоды в развитии и становлении конкретных подходов к содержанию понятия «качества» (рисунок 2).

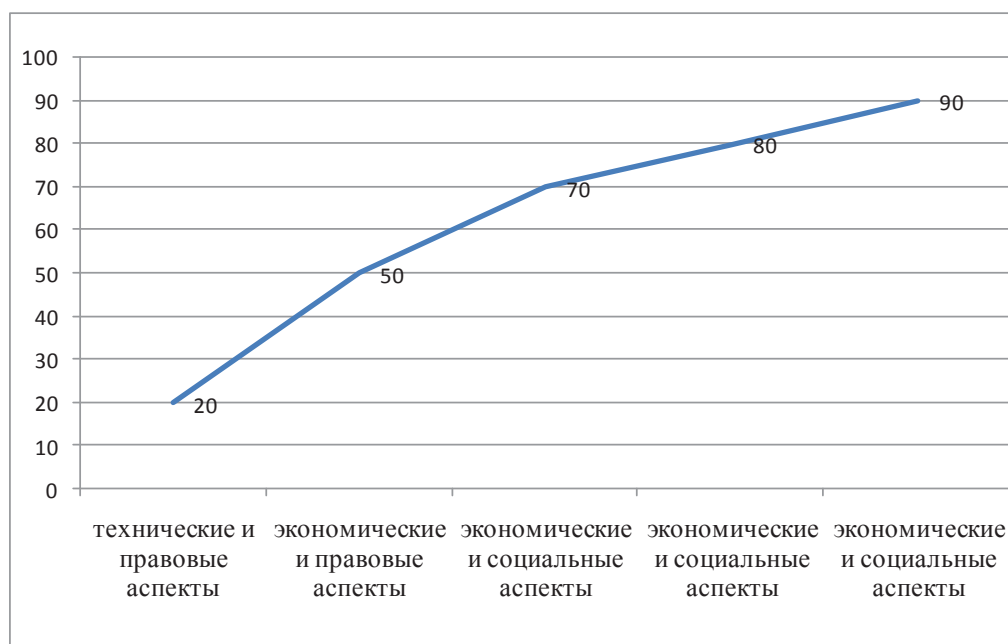


Рис. 2 Периоды в развитии подходов к содержанию понятия «качество»

Как видно из рисунка 2, выделяют несколько периодов в развитии подходов к содержанию понятия качества:

- в 20-50-е годы XX века под качеством продукции понимали некое соответствие определенным требованиям и стандартам; в качестве методов его достижения выступали контрольные методы, предполагающие ориентацию на правовые и технические аспекты;

- в 50-70-е годы XX в. качество продукции связывали с определенной степенью удовлетворения требований и ожиданий потребителей в соответствии с определенными параметрами; в качестве методов его достижения выбирался метод ориентации на правовые и экономические аспекты;

- в 70-80-е годы XX века под качеством понимают полное удовлетворение потребителей как с точки зрения повышения показателей качества, так и с точки зрения снижения стоимостных параметров; в качестве методов его достижения выбирался метод ориентации на экономические аспекты;

- в 80-90-е годы XX века понятие «качество» объединяет как полное удовлетворение потребностей, так и ориентацию на скрытые (латентные) требования клиентов и потребителей, которые связаны с их ожиданиями, находя воплощение в рыночной продукции новизны и конкурентоспособного качества; в качестве методов его достижения выбирался метод ориентации на социальные и экономические аспекты;

- наконец, в 90-е годы XX века по настоящий период понятие качества все более охватывает восприятие производителем удовлетворения требований потребителя, но и восприятие потребителями степени выполнения их требований.

В последнее время все большее число российских организаций принимают стратегическое решение о создании у себя системы менеджмента качества по стандарту ISO 9001-2008. При этом можно смело делать прогнозы о росте интереса к получению международного сертификата в будущем. Причины, побуждающие российские компании начинать процесс сертификации по стандарту ISO 9001, достаточно обширны (к примеру, стремление усилить конкурентные позиции и конкурентоспособность в целом; или повысить эффективность деятельности; наличие сертификата может являться требованием законодательства, стратегических партнеров, владельцев или инвесторов) [4].

Опыт внедрения системы качества и опыт проектной деятельности по постановке системы качества у российских клиентов показывает, что система управления качеством является весьма эффективным инструментом эволюционного совершенствования деятельности предприятия.

К сожалению, большинство российских предприятий подходят к построению системы менеджмента качества изначально формально и благодаря этому, не получая позитивного эффекта, теряют интерес в самой идее менеджмента качества, таким образом передавая другим организациям свое негативное отношение к данной системе.

Действительно, если единственной целью предприятия является получение сертификата, а не выстраивание системы менеджмента качества (к примеру, если наличие сертификата является требованием законодательства), то в данном случае вероятнее всего под видом системы качества компания получит только

дополнительную бюрократическую нагрузку к своей основной деятельности. Между тем, система менеджмента качества является инструментом, применение которого позволит построить систему, которая будет способна к непрерывному совершенствованию деятельности предприятия. С другой стороны можно и «засорить» систему управления не требующимися инструкциями и регламентами, которые будут затруднять деятельность сотрудников, не получая при этом положительного эффекта.

Исследуем потенциальные возможности действующей системы менеджмента качества по стандартам ISO серии 9000. В основу подобного исследования целесообразно положить системный подход, которые отвечает необходимым требованиям [1, с.79].

Ключевой целью создания стандартов ISO серии 9000 являлась выработка требований к деятельности предприятий, исполнение которых свидетельствовало бы о том, что организация в состоянии производить продукцию в точном соответствии с требованиями клиентов. Стандарты содержат в себе требования, реализацию которых в своей деятельности организация осуществляет наиболее приемлемым для себя способом. Иначе говоря, система качества формируется индивидуально под конкретное предприятие в соответствии с ее задачами и целями, внутренними особенностями функционирования и спецификой внешнего окружения.

Система менеджмента качества, разработанная в соответствии со стандартом ISO 9001-2008 – это управленческая подсистема, в основе которой лежит сгруппированный набор документов, которые регламентируют основные аспекты деятельности организации. Документы системы менеджмента качества должны описывать функционирование организации, особенно те процессы, которые в особой мере оказывают влияние на качество выпускаемой продукции. Документальное описание наиболее важных процессов деятельности обеспечивает их прослеживаемость, четкое понимание, управляемость и постоянное улучшение [4].

В основе стандарта ISO 9001-2008 лежит процессный подход, по которому деятельность предприятия характеризуется в виде ряда взаимосвязанных процессов, осуществляя управление которыми, организация улучшает свою деятельность. Следуя данному подходу, каждый процесс в компании должен обладать своим владельцем, несущим ответственность за процесс, отслеживающим и анализирующим его эффективность, отвечающим за его корректировку. Периодическая деятельность по корректировке и мониторингу позволяет осуществлять непрерывное улучшение процессов деятельности организации.

Несколько встроенных механизмов самосовершенствования, которые включает в себя система менеджмента качества (такие как внутренние аудиты,

анализ со стороны руководства, обратная связь от потребителей, др.), позволяют в совокупности, во-первых, своевременно вносить изменения в систему в ответ на изменения внутренней и внешней среды, а во-вторых, постоянно улучшать деятельность организации.

Применение системы менеджмента качества влечет за собой вовлечение персонала организации в деятельность по улучшению качества, тем самым давая возможность организации в более полной мере и более эффективно использовать знания, умения, способности и навыки персонала. Вовлечение сотрудников в деятельность по управлению качеством и специально выстроенная система стимулирования повышают удовлетворенность сотрудников, и соответственно, позитивно влияют на результаты их работы; обучение персонала и планирование карьерного роста в свою очередь также направлены на повышение эффективности использования людских ресурсов организации.

В заключении отметим, что работа предприятия над качеством продукции позволяет уменьшить затраты предприятия на выявление и исправление дефектов, а также внутренние и внешние потери, которые вызваны дефектами и несоответствиями. Эффективная система менеджмента качества также способствует снижению затрат на управление: документированность важнейших процессов функционирования предприятия позволяет повысить степень их управляемости; анализ, контроль, и пересмотр процессов способствует их непрерывному совершенствованию; появляются механизмы контроля и исполнения обязанностей, меры по предупреждению негативных результатов благодаря распределению полномочий и ответственности персонала. В итоге, организация становится более прозрачной для руководства и, если необходимо, для внешнего окружения, увеличивается качество точность, и оперативность принятия управленческих решений.

### Литература:

1. Глухова Н.Н. Особенности применения системного подхода // Инновации в науке // Инновации в науке. 2012. № 6. С. 78-82.
2. Окрепилов В. В. Управление качеством. СПб.: Наука, 2004. – 256 с.
3. Яксанов Д.С. Роль конкурентоспособности в развитии промышленных предприятий // Вестник СГСЭУ, 2013. № 4 (48). С. 80-83
4. Скворцова Т. Новые возможности системы менеджмента качества на основе стандарта ISO 9001:2000 // Технологии корпоративного управления. [Электронный ресурс]. — Режим доступа. — URL: [http://www.iteam.ru/publications/quality/section\\_58/article\\_641/](http://www.iteam.ru/publications/quality/section_58/article_641/)