

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

Значительное влияние на качество жизни оказывает материальная среда – качество товаров и услуг. Проблема качества продукции и услуг является стратегической проблемой, от решения которой зависит стабильность экономики государства. Процесс улучшения качества, объединяющий деятельность многих производств, коллективов конструкторов необходим не только для получения прибыли отдельными производителями, но и обществу в целом.

Вопрос управления качеством продукции рассматривался многими учеными-экономистами. Адлер Ю.П. считает, что в условиях, сложившихся в настоящее время на мировых рынках, без понимания производителем желания потребителя успеха достичь оказывается просто невозможно. В связи с этим традиционное представление о качестве существенно деформируется. Качеством оказывается именно то, за что потребитель хочет и может платить деньги [1, с. 35]. Харченко Т.Г. отмечает: «с выходом украинских предприятий на внешний рынок и доступностью украинских рынков для зарубежных фирм, проблема качества продукции стала приоритетной для отечественного товаропроизводителя» [2, с. 3].

Целью статьи является анализ систем качества, применяемых на современных предприятиях для повышения качества продукции, поиск путей улучшения управления качеством продукции.

В условиях рыночной экономики обеспечение качества производимой продукции является залогом того, что предприятие выживет, останется на плаву, не прекратит свое существование. Следовательно, бюджеты всех уровней пополняются налоговыми сборами, население будет обеспечено рабочими местами и средствами к существованию. В масштабах страны работа каждого предприятия приводит к росту валового внутреннего продукта. Можно сказать, что обеспечение качества ведет страну к экономическому процветанию.

На протяжении последних лет руководители большинства предприятий столкнулись с необходимостью управления качеством как способом достижения конкурентоспособности, завоевания доверия к продукции у потребителя. Качество стало не просто неотъемлемой частью конкурентоспособности, но и условием выживания многих предприятий и целых стран. Вступление Украины во Всемирную Торговую Организацию предусматривает выход украинской промышленности в открытое мировое торгово-экономическое пространство, где ей придется бороться за рынки сбыта. К тому же придется завоевывать внешний рынок и удерживать внутренний. Таким образом, качество становится одной из составных частей безопасности государства [3, с. 19].

Основной задачей каждого предприятия (организации) является качество производимой продукции и предоставляемых услуг. Успешная деятельность предприятия должна обеспечиваться производством продукции или услуг, которые:

- отвечают четко определенным потребностям, сфере применения или назначения;
- удовлетворяют требования потребителя;
- соответствуют применяемым стандартам и техническим условиям;
- отвечают действующему законодательству и другим требованиям общества;
- предлагаются потребителю по конкурентоспособным ценам;
- направлены на получение прибыли.

Управление качеством продукции – это целенаправленный процесс воздействия на объекты управления, осуществляемый при создании и использовании продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня качества, удовлетворяющего требованиям потребителей. Управление качеством продукции должно осуществляться системно, то есть на предприятии должна функционировать система управления качеством продукции, представляющая собой организационную структуру, четко распределяющую ответственность, процедуры, процессы и ресурсы, необходимые для управления качеством. Системы управления качеством, действующие на различных предприятиях, индивидуальны. Тем не менее, мировая наука и практика сформировали общие признаки этих систем, а также методы и принципы, которые могут применяться в каждой из них.

В настоящее время можно выделить 3 уровня систем управления качеством, имеющих некоторые концептуальные различия:

- системы, соответствующие требованиям стандарта ИСО серии 9000 (ИСО - Международная организация по стандартизации);
- общефирменные системы управления качеством (всеобщее управление качеством);

- системы, соответствующие критериям национальных или международных (региональных) премий по качеству.

Главная целевая установка систем качества, построенных на основе стандартов ИСО серии 9000 – обеспечение качества продукции, требуемого заказчиком, и предоставление ему доказательств в способности предприятия сделать это. Механизм системы, применяемые методы и средства ориентированы на эту цель. Вместе с тем в стандарте ИСО серии 9000 целевая установка на экономическую эффективность выражена слабо, а на своевременность поставок – просто отсутствует. Комплексной системой, ориентированной на постоянное улучшение качества, минимизацию производственных затрат и поставки точно в срок является TQM. Основная философия TQM базируется на принципе – улучшению нет предела. Применительно к качеству действует целевая установка – ноль дефектов, к затратам – ноль непроизводительных затрат, к поставкам – точно в срок. При этом осознается, что достичь этих пределов невозможно, но к этому надо постоянно стремиться и не останавливаться на достигнутых результатах. Эта философия имеет специальный термин – «Постоянное улучшение качества» (quality improvement). Системы качества, соответствующие критериям национальных или региональных премий по качеству являются стимулом к созданию на предприятиях эффективных систем качества. Широко используются в мире премия Деминга (в Японии), премия Малкольма Болдриджа (в США), Европейская премия (в странах Европы) и др. В России существует премия Правительства РФ в области качества.

Главными целями улучшения качества являются: укрепление промышленного, экономического и оборонного потенциала страны; улучшение уровня и условий жизни населения; обновление природной среды и т.п. Достижение этих целей возможно только при соблюдении принципов национальной политики Украины в отрасли качества, к которым относятся:

- развитие международного сотрудничества и использование международного опыта в обеспечении и улучшении качества;
- определение и поддержание международных норм и правил в отрасли качества;
- законодательное и нормативное обеспечение качества на национальном уровне;
- государственная поддержка предприятий и организаций, которые осваивают и выпускают конкурентоспособную продукцию;
- создание условий для широкомасштабного совершенствования на предприятиях и в организациях высокоэффективных систем качества, которые бы отвечали международным стандартам;
- создание условий для профессиональной подготовки и переподготовки высококвалифицированных специалистов по вопросам качества;
- развитие и постоянное совершенствование государственной и рыночной отечественных систем подтверждения ответственности (сертификации);
- повышение ответственности служебных лиц за качество выполнения своих обязанностей [4, с. 21].

Проблемы качества продукции в современных экономических условиях приобретают все большее значение. Современное управление качеством продукции должно прямо ориентироваться на характер потребностей, их структуру и динамику; емкость и конъюнктуру рынка; стимулы, обусловленные экономической и технической конкуренцией, характерные для рыночных отношений. Современное управление качеством на предприятии, независимо от формы собственности и масштаба производственной деятельности, должно оптимально сочетать действия, методы и средства, обеспечивающие, с одной стороны, изготовление продукции, удовлетворяющей текущие запросы и потребности рынка, а с другой - разработку новой продукции, способной удовлетворять будущие потребности и будущие запросы.

Литература

1. Адлер Ю.П. Качество и рынок, или как организация настраивается на обеспечение требований потребителей.- М.: РИА «Стандарты и качество», 2000. - 128 с.
2. Харченко Т. Якість виробів як засіб задоволення потреб споживача і забезпечення конкурентоспроможності продукції // Економіка Фінанси Право. – 2003. – Випуск 3. – С. 3-5.
3. Адлер Ю.П., Липкина В.В. Лидерство как механизм постоянного обеспечения конкурентоспособности // Стандарты и качество. – 2000. - №10. – С.14-22.
4. Харченко Т. Новые тенденции в сфере качества // Предпринимательство, хозяйство и право. – 2003. - №8. – С. 21.