

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ МЕХАНИЗМОВ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

О.А. Сажнева

*Кафедра «Экономический анализ и качество», ГОУ ВПО «ТГТУ»;
olyasajneva@mail.ru*

Представлена членом редколлегии профессором Б.И. Герасимовым

Ключевые слова и фразы: качество; менеджмент; научно-технический прогресс; резервы; системный подход; стандарты ИСО 9001.

Аннотация: Рассмотрены современное состояние и актуальность внедрения систем менеджмента качества в российских предприятиях и организациях, а также взгляд философов на категорию «качество».

Качество является главным фактором социального устройства и деятельности людей, имеет фундаментальное значение для развития общества.

Стремление управлять качеством первоначально возникло в результате потребности общества в высококлассном товаре и передовых технологиях, а затем появилась необходимость создания достойного качества жизни.

В России несмотря на экономический кризис и расслоение общества заметна тенденция повышения интереса к вопросам качества. Все больше внимания уделяется обучению и подготовке специалистов в области управления качеством. Все большее число российских организаций ставят цель – внедрение системы менеджмента качества как одной из основных мировых тенденций в области управления качеством.

Современные социально-экономические условия обострили кризис управления производством, а формирование новой конкурентной среды заставило руководителей промышленных предприятий вновь обратить внимание на эффективность и качество производимых товаров и услуг.

Существует прямая зависимость между такими категориями, как качество и эффективность. Качество производимого продукта увеличивает долю рынка предприятия, помогает выстоять в конкурентной среде, приводит к снижению затрат и, в конечном итоге, способствует повышению эффективности всего производства.

Промышленные предприятия в России заметно отстают от зарубежных аналогов в применении современных методов управления качеством, несмотря на то что это направление имеет длительную историю и большой потенциал.

Изучать категорию «качество» начали еще в античные времена. Аристотель является одним из ярких представителей философской науки, затронувший эту

категорию. По его мнению, то, что существует само по себе, то и образует качество, но оно стоит на втором месте после сущности. Аристотель рассматривал качество в следующих значениях:

- свойство вещи;
- характеристика состояния сущности;
- видовое отличие сущности.

Первый и второй варианты выражают состояние и свойства, которые способны изменяться и переходить друг в друга, третий – устойчивость предмета и его отличия от других вещей.

К пониманию категории «качество», которое предложил Аристотель, в последствии обращались многие философы, представлявшие различные школы – Декарт, Локк, Гоббс, Кант, Гегель, Фейербах, Энгельс, Ленин.

Еще одним философом, сыгравшим важную роль в изучении этой категории, является Гегель. В его системе основополагающими моментами выступают качество, количество и мера. Он выявил взаимоопределяемость качества и количества.

Исходя из вышеперечисленных определений, можно сделать вывод, что качество – это объективная определенность какого-либо объекта, совокупность свойств данного конкретного объекта, благодаря которой он отличается от других объектов или схож с ними.

Русские философы особое внимание уделяли проблемам качества, подчеркивая его ценность, системный характер (таблица).

Философское содержание категории «качество»

Источник	Трактовка
Аристотель	Видовое отличие сущности, характеристика состояний сущности, свойство вещи
Ф. Энгельс	Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество
Философский словарь	Качество есть определенность предмета, в силу которой он является данным, а не иным предметом и отличается от других предметов; понятие качества связывается с бытием предмета
Малый энциклопедический словарь	Совокупность всех свойств, дающих вещи определенность, отличающую ее от всякой другой вещи
В. Даль	Свойство или принадлежность, все, что составляет сущность
Первоисточник	Трактовка
С.И. Ожегов. Словарь русского языка	Наличие существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих один предмет или явление от других. То или иное свойство, достоинство, степень пригодности кого-, чего-нибудь
Большой энциклопедический словарь	Философская категория, выражающая существенную определенность объекта, благодаря которой он является этим, а не иным. Объективная и всеобщая характеристика объектов, которая обнаруживается в совокупности их свойств

Среди русских философов, изучавших категорию качества, выделяют В.С. Соловьева, Л.П. Карсавина, П.Б. Струве, П.Д. Юркевича, И.А. Ильина.

Соловьев В.С. использовал понятие качественной определенности при анализе нравственно-философских проблем.

Карсавин Л.П. представлял мир взаимосвязью симфонических личностей – индивидуума, группы, семьи, которые преодолевают все несовершенство в движении к совершенству. При этом большую роль он отводит проблеме качества, наличию личности, ее сознания, самосознания. Карсавин рассматривал качество как некую целостность, представляющую собой систему.

Струве П.Б. в научной деятельности уделял много внимания высшим стремлениям и ценностям человеческого духа и их роли в формировании качества.

Большую роль сыграли работы Юркевича П.Д. в объяснении взаимосвязи качества и количества. Он видел причину диалектического превращения количества в качество в духовном начале.

Ильин И.А. увязал в одно целое качество и судьбу России, предпосылками развития которой, по его мнению, являются даровитость и гениальность народа. Таким образом, понимание того, что качество спасет Россию, идет с начала прошлого столетия. Но широкое распространение эти идеи получили лишь во второй половине XX века, в период восстановления и прогрессивного развития мирового экономического сообщества, когда количественные показатели во многих областях жизни уступили место качественным.

Во всем мире качество продукции превратилось в основной рычаг экономического развития отдельных организаций и государства в целом. Достижение высокого качества продукции, отвечающей требованиям потребителя, стало основным элементом экономической стратегии и важным фактором рыночного и финансового успеха.

Качество является одной из сложнейших и многоплановых категорий, с которой приходится сталкиваться человеку в жизни. Опыт стран с успешно развивающейся рыночной экономикой показывает, что именно качество позволяет оптимально расходовать все виды ресурсов, соблюдать все предъявляемые к продукции требования, снижать издержки производства, обеспечивать взаимопонимание и взаимодействие по всей цепочке от производителя до потребителя, непрерывно совершенствовать процессы производства, обеспечивать удовлетворение производителей и потребителей продукции.

Повышение сложности продукции приводит к увеличению числа оцениваемых свойств. В условиях массового производства качество стало рассматриваться не с позиции отдельного экземпляра, а с позиции стандарта качества всех производимых в массовом производстве изделий.

В связи с развитием научно-технического прогресса появились автоматические устройства для управления сложным оборудованием и другими системами, поэтому понятие качества постоянно развивалось и уточнялось. В связи с необходимостью постоянного контроля качества, постоянно разрабатываются методы сбора, обработки, анализа информации о качестве. В настоящее время значение качества продукции состоит в том, что только качественная продукция открывает экспортную дорогу на платежеспособные рынки. Поэтому, если не уделять серьезного внимания качеству, то намного большие средства будут затрачены на исправление неточностей, дефектов, ошибок, чем при разработке долгосрочных программ по предотвращению этого.

При внедрении менеджмента качества в российских условиях управления приходится сталкиваться с непониманием руководителей предприятий сущности этого направления, так как имеют место следующие факты:

- неправильное понимание понятия «качество»;
- отсутствие знаний современных методов управления;
- отсутствие системного стратегического планирования;

– недооценка важности и прибыльности инвестирования в программы, связанные с повышением эффективности управления.

Основная ошибка руководителей в том, что их представления о качестве сводится к выполнению технических требований и условий заказчика, и ответственность за качество возлагается на контрольные службы.

Раньше считалось, что качеством должны заниматься определенные подразделения, специально сформированные для этого, но переход к рыночной экономике обуславливает необходимость изучения опыта зарубежных компаний в достижении высокого качества, которые, в свою очередь, считают, что на это должны быть направлены усилия всех служб.

Качество как категория управления – интегральное понятие, которое характеризует эффективность всех сторон жизнедеятельности предприятия от процесса разработки стратегии, маркетинга и далее, включая все этапы жизненного цикла продукции или услуг.

Требования по качеству на международном уровне определены стандартами серии ISO 9001. Эти стандарты установили четкие требования к системам обеспечения качества, положили начало процедурам разработки, внедрения и сертификации систем качества, в результате чего возникло самостоятельное направление – менеджмент качества – деятельность предприятий и организаций, направленная на создание таких условий производства, которые необходимы и достаточны для выпуска качественной продукции. В процессе менеджмента качества разрабатывается политика качества, определяются стратегические и тактические цели, распределяется персональная ответственность исполнителей.

Соответствие требованиям и рекомендациям этих стандартов говорит только о способности предприятия поддерживать стабильность качества и улучшать результативность своей работы. Также, соответствие требованиям ISO 9001 свидетельствует о некотором уровне надежности поставщика. С точки зрения многих западных и японских компаний, соответствие требованиям ISO 9001 – это крайне низкий уровень гарантий качества, однако, это тот минимальный уровень, который дает возможность вхождения в рынок. Сам сертификат соответствия ISO 9001 является внешним независимым подтверждением достижения требований стандарта.

В соответствии с новой философией качества, стандарты охватили практически все сферы деятельности предприятия. Этот новый подход получил новое развитие. Обнаружилось, что формализация и инвентаризация управленческих процессов вскрывает несовершенство протекания информационных потоков, отсутствие отдельных связей, выявляет лишние информационные звенья управления. Управленческие функции становятся прозрачными, четко определяется ответственность и статус на всех уровнях управления. Процесс построения менеджмента качества требует тотального обучения и привлечения консультантов, которые одновременно обучают руководителей методологии решения проблем и командным методам работы, описанию процессов, внутреннему аудиту.

Стандарты ISO 9001 стали мощным средством для западного рынка в конкурентной борьбе с продукцией развивающихся стран и нашей продукцией. Европейское сообщество постоянно увеличивает перечень продукции и услуг, на которые наложены ограничения, связанные с сертификацией на соответствие ISO 9001.

В связи с ужесточением ответственности за выпуск некачественной продукции появились требования к использованию более строгих стандартов.

Выполнение минимальных требований стандартов ISO 9001 соответствует 17 % от идеальной модели западной компании, но она является базой для внедрения дальнейших современных подходов в управлении.

Сегодня развитые зарубежные компании предпринимают шаги в развитии и внедрении новых технологий повышения эффективности управления и использования современных информационных систем. Эти подходы охватывают различ-

ные направления науки, такие как передача и обработка информации, социология, психология, менеджмент, экономика.

Современный менеджмент качества – это деятельность руководителей предприятия, направленная на создание таких условий производства, которые необходимы и достаточны для выпуска качественной продукции. В процессе менеджмента качества на предприятии или организации разрабатывается политика качества, определяются стратегические и тактические цели, распределяется персональная ответственность исполнителей.

Системный подход к менеджменту качества является главным достижением в области повышения качества.

Система менеджмента качества, которая охватывает все работы, выполняемые на предприятии, объединяет многочисленные отдельные функции и решения в области качества продукции на фирме в единую оперативную систему, направленную на достижение высшего качества при оптимальных затратах, предполагает наличие ряда нормативных документов, требования которых обязаны соблюдать все сотрудники фирмы, занятые в области проектирования, производства и сбыта продукции и услуг, при выполнении работ, имеющих прямое отношение к качеству.

Система менеджмента качества предполагает анализ требований потребителей, определение процессов, способствующих получению продукции и услуг, приемлемых для потребителей. Эта система может быть основой постоянного улучшения для увеличения вероятности удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Она дает уверенность организации и потребителям в ее способности предоставлять услуги, полностью соответствующие предъявляемым требованиям.

В то время, как за рубежом уже давно получила распространение идея системного подхода к обеспечению качества, у нас это направление долго не признавалось.

Стандарты систем управления помогают организациям создать модель для дальнейшего формирования и обеспечения работоспособности системы управления.

Список литературы

1. Герасимов, Б.И. Управление качеством : учеб. пособие / Б.И. Герасимов, Н.В. Злобина, С.Н. Спиридонов. – М. : КНОРУС, 2005. – 272 с.
2. Герасимов, Б.И. Управление качеством на промышленном предприятии / Б.И. Герасимов, А.И. Евсейчев ; под науч. ред. Б.И. Герасимова. – М. : Машиностроение-1, 2006. – 204 с.
3. ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования. – Введ. 2001–08–31. – М. : Изд-во стандартов, 2001. – 21 с.
4. Управление проектами : справ. пособие / И.И. Мазур [и др.] ; под ред. И.И. Мазура и В.Д. Шапиро. – М. : Высшая школа, 2001. – 875 с.

Prospects of the Development of Telecommunication Mechanisms for Quality Improvement of Industrial Products

O.A. Sazhneva

*Department “Economic Analysis and Quality”, TSTU;
olyasajneva@mail.ru*

Key words and phrases: management; quality; reserves; scientific and technical progress; standards ISO 9001; the system approach.

Abstract: The current state and relevance of the introduction of quality management systems in Russian enterprises and organizations, as well as the opinion of the philosophers of the category of «quality» are considered.

Moderner Zustand, Perspektive der Entwicklung und Aktualität der Einführung der Systeme der Managementsqualität

Zusammenfassung: Es sind den modernen Zustand und die Aktualität der Einführung der Systeme der Managementsqualität in den russischen Betrieben und Organisationen, und auch die Meinung der Philosophen auf die Kategorie “die Qualität” betrachtet.

Perspectives du développement des réserves de télécommunication de l'augmentation de la qualité des produits de l'entreprise industrielle

Résumé: Sont examinés l'état contemporain, les perspectives du développement et l'actualité de l'implantation des systèmes du management de qualité dans les entreprises russes ainsi que l'attitude des philosophes envers la catégorie «qualité».

Автор: *Сажнева Ольга Александровна* – аспирант кафедры «Экономический анализ и качество», ГОУ ВПО «ТГТУ».

Рецензент: *Куликов Николай Иванович* – доктор экономических наук, профессор кафедры «Финансы и кредит», ГОУ ВПО «ТГТУ».
