

## МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ФОРМИРОВАНИЮ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ЖИЗНЕОБЕСПЕЧЕНИЯ

К.Н. Савин, Э.В. Строилова

*Кафедра «Экономический анализ и качество»,  
ФГБОУ ВПО «ТГТУ»; kon-savin@yandex.ru*

*Представлена членом редколлегии профессором В.И. Коноваловым*

**Ключевые слова и фразы:** всеобщее управление качеством (Total Quality Management); качество продукции, услуг; методология обеспечения качества; стандарты серии ИСО 9000.

**Аннотация:** Рассмотрены методологические подходы формирования управления качеством услуг предприятия жизнеобеспечения, какое место занимает управление качеством в системе общего менеджмента сегодня, в чем заключается основной смысл, какие цели преследует концепция всеобщего управления качеством.

---

Все большее внимание в России отводится управлению качеством. В настоящее время менеджеры должны уделять внимание с самого начала планированию качества. Проблема качества на сегодняшний день особенно остро встает в свете вступления России во Всемирную торговую организацию (ВТО) [13]. Рассмотрим в качестве примера отечественную автомобильную промышленность на пороге вступления в ВТО. Чтобы быть конкурентоспособным, необходимо особое внимание уделять проблемам сертификации и экологии самих автомобилей и их производств. С каждым годом экологические требования в развитых странах стремительно возрастают. Отставание в этом вопросе может привести к очень печальным последствиям – транспорт, нарушающий принятые нормы, просто не сможет выйти на дороги цивилизованных стран. Для повышения качества отечественной автомобильной техники необходимо внедрять на предприятиях системы менеджмента качества, основанные на международных стандартах серии ISO 9000, и их приведение в соответствие с требованиями стандарта ИСО/ТУ 16949:2002 «Системы менеджмента качества. Особые требования по применению стандарта ИСО 9001–2000 в автомобилестроении и организациях, поставляющих соответствующие запасные части».

Рыночная экономика на современном этапе предъявляет наиболее универсальные требования к качеству товаров и услуг – это ресурсоснабжение, экологичность, эстетичность, надежность, безопасность, эргономичность, технологичность. Уровень конкурентоспособности определяет выживаемость предприятий и стабильное функционирование на рынке. Уровень качества услуг и уровень цены – это два показателя, определяющие конкурентоспособность. На современном этапе уровень качества занимает лидирующие позиции. Экономия таких факторов, как ресурсы и производительность труда, отстают перед качеством продукции.

Совокупность точек зрения государственной политики России в сфере качества услуг и продукции совершенно радикально подчеркивает, что *ключевой за-*

*дачей отечественной экономики в XXI веке будет усиление конкурентоспособности за счет увеличения роста качества [7].*

Значимость компании на рынке складывается из увеличения прибыли, а также комплекса мероприятий, направленного на управление качеством предприятия, который является одним из значительных видов деятельности для всего персонала, начиная от руководителя до конкретного исполнителя.

Одним из важнейших показателей деятельности предприятия выступает качество продукции и услуг. Рост эффективности производства, темпы научно-технического прогресса, экономия ресурсов, которые используются на предприятии, обуславливают увеличение качества продукции и услуг и тем самым определяют выживаемость предприятий в условиях рынка.

Характерной тенденцией работы большинства ведущих фирм мира является рост качества.

Наряду с этим рассматривать качество отдельно с позиций производителя и потребителя нельзя. Оценка на соответствие требованиям (сертификация продукции) не может быть осуществлена без таких параметров качества, как технико-эксплуатационные, эксплуатационные и другие.

Разнообразие физических свойств, которые важны для оценки качества, сосредоточены в потребительной стоимости. Главными свойствами для определения оценки качества выступают:

– *технический уровень* – воплощение научно-технических достижений в продукцию;

– *эстетический уровень* характеризуется объединением свойств, которые связаны с эстетическими восприятиями, отражением свойств и взглядами;

– *эксплуатационный уровень* сведен к технической стороне использования продукции (ремонт, уход за изделием и т.п.);

– *техническое качество* – гармоничное согласование предполагаемых и фактических потребительных свойств в использовании изделия (надежность, функциональная точность, срок службы) [7].

Современное мировое производство представлено производством товаров, поэтому изготовление изделия представляет и стоимость товара, и потребительную стоимость. Отсюда следует, что качество – это комплексное понятие, которое отражает все стороны работы предприятия и его эффективность.

В связи с усилением конкуренции от руководителей всех уровней требуется целенаправленное решение проблемы повышения качества продукции и услуг, а также процессов ее реализации, проектирования и производства. Для того чтобы достичь этих целей, широко используется стратегия и положение международных стандартов серии ISO 9000, которые направлены и ориентированы на рыночные отношения.

Введение стандартов серии ISO 9000 ведет к созданию базы для независимой сертификации продукции, которая ориентирована на подтверждение высокого уровня качества продукции и определяющие ее конкурентные способности. Для того чтобы эффективно исполнять такую деятельность, необходимо знать как оценить потребительские свойства продукции, какие условия, процессы и в какой мере влияют на нее, каким образом организовать людей и управлять работой для создания таких условий.

Основная идея *методологии обеспечения качества обоснована тем*, что понятие «улучшение качества» должно применяться к различным сферам деятельности, потому как качество продукции – это качественное выполнение всех видов работ [8].

Качество не отвлеченное понятие, это конкретный измеритель полезности, эффективности и целесообразности любого труда, видимого каждым человеком.

О повышении цены при повышении качества продукции или услуги говорить безнравственно. Так как повышение качества связано со стабилизацией производства, уменьшением издержек, уменьшением дефектности, а следовательно,

с уменьшением цены и себестоимости, то это, в свою очередь, ведет к повышению жизненного уровня людей, утверждал К. Исикава.

Если потребитель будет получать продукцию совершенно нового технического уровня, то мы сможем говорить о повышении цены, также утверждал К. Исикава. Но, надо отметить, что и в этом случае необходимо сразу планировать снижение себестоимости за счет стабилизации, отладки, организованности деятельности в цепи «поставщик – изготовитель – потребитель». В этом гарантия экономического успеха предприятия, совершенствования промышленности и благополучия страны.

Зарубежный и отечественный опыт показывает – успех любого предприятия главным образом зависит от руководителей, которые умны и энергичны, они умеют увидеть в каждом сотруднике активного партнера.

Три правила руководителей – это невежество стоит денег и очень дорого обходится; качество создает устойчивую экономическую стабильность и авторитет; качество приносит деньги, потому что связано с резким снижением издержек; главное достояние – это люди как внутри предприятия, так и за его пределами. Поэтому именно в стандартах ИСО акцент делается на снижение издержек и кадровую политику, ответственность руководителей.

Управление качеством – это основная функция как корпоративного, так и проектного менеджмента, главное средство для поддержания и достижения конкурентоспособности каждого предприятия (компании) [8].

Управление качеством является неотъемлемой частью общего менеджмента предприятия. Методологически важное и известное направление в управлении качеством – Всеобщее управление качеством – Total Quality Management (TQM) предполагает, что в воспроизводстве качественного продукта принимает участие коллектив предприятия, а не только инженеры по качеству, менеджеры или кадры по надежности [10].

Исследование общих черт в подходах, приведенных выше, позволили Питеру Бергху и Джону Рэббиту определить семь факторов всеобщего качества:

- 1) направленность на потребителя;
- 2) направленность на его результаты и процесс;
- 3) ответственность и управление в деятельности;
- 4) постоянное совершенствование;
- 5) не более 20 % должны составлять проблемы, зависящие от работников;
- 6) постоянная работа с измерениями;
- 7) командная систематическая работа, направленная на улучшение качества (непрерывно работающие сквозные советы).

Всеобщее управление качеством – это принципы и убеждения предприятия, которые направлены на достижение качества и практику управления, ведущую к всеобщему качеству. Таким образом, качество – это сама сущность предприятия [10].

Всеобщее управление качеством – это кардинально новый и современный подход к управлению предприятием, который направлен на качество и основан на участии ее членов, всех подразделений на всех уровнях организационной структуры и нацелен на долгосрочный успех с помощью удовлетворения желаний потребителя и выгоду для каждого отдельного сотрудника организации и общества в целом.

На современном этапе развития современного общества Всеобщее управление качеством является идеологией, которая охватывает разные слои общества. Знание TQM и применение в ближайшем будущем его на практике будут необходимы руководителям и крупных, и малых предприятий.

Главные цели TQM:

- каждый предприниматель должен быть направлен на запросы потребителя как потенциальные, так и текущие;
- цель предпринимательства – качество;

– все ресурсы предприятия должны быть использованы оптимально [16].

В начале 1980-х гг. деятельность предприятий начинает выделять ряд функциональных направлений. Все большее число объектов входит в состав менеджмента – это инновации, маркетинг, персонал и т.д. Начинают проявляться самостоятельные дисциплины в системе общего менеджмента – управление маркетингом, финансовый менеджмент и т.д. Наряду с ними выступает управление качеством. Достижение целей есть главное направление менеджмента. Этот подход называется «управление посредством целей» и основывается на построении и дальнейшей реализации системой целей (дерева целей). Общий менеджмент, с другой стороны, устанавливает, что в качестве основная цель – это его постоянное усовершенствование. Такой принцип называется «управление посредством качества» [17].

На сегодняшний день происходит процесс «сращивания» управления качеством и общего менеджмента.

Самая важная сфера деятельности предприятия – внедрение и усовершенствование управления качеством как системы. На сегодняшний день современного развития общества качество является государственной, экономической, политической, а также нравственной категорией.

Качество – это здоровье, уровень душевного комфорта, деньги, авторитет нации и достоинство государства.

#### *Список литературы*

1. О защите прав потребителей : федер. закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. – Режим доступа : <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=115639>. – Загл. с экрана.
2. О техническом регулировании : федер. закон от 27.12.2002 г. № 184ФЗ [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. – Режим доступа : [http://www.consultant.ru/popular/techreg/45\\_1.html](http://www.consultant.ru/popular/techreg/45_1.html). – Загл. с экрана.
3. Об обеспечении единства измерений : федер. закон РФ от 26.06.2008 г. № 102-ФЗ / Рос. газ. – 2008. – 2 июля. – № 4697. – С. 17.
4. ГОСТ Р ИСО 9001–2001 (МС ИСО 9001–2000). Система менеджмента качества. Требования. – Введ. 2008–08–31. – М. : Изд-во стандартов, 2001. – 27 с.
5. ГОСТ Р ИСО 9004–2001 (МС ИСО 9004–2000). Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – Введ. 2011–06–01. – М. : Изд-во стандартов, 2001. – 52 с.
6. ГОСТ Р ИСО 9000–2001 (МС ИСО 9000–2000). Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Введ. 2009–10–09. – М. : Изд-во стандартов, 2001. – 31 с.
7. Антонов, Г.А. Основы стандартизации и управления качеством : учебник / Г.А. Антонов. – М. : Дрофа, 1995. – 111 с.
8. Аристов, О.В. Управление качеством / О.В. Аристов. – М. : Финстатинформ, 1999. – 127 с.
9. Басовский, Л.Е. Управление качеством : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М. : ИНФРА-М, 2000. – 122 с.
10. Всеобщее управление качеством : учеб. для вузов / О.П. Глудкин [и др.] ; под ред. О.П. Глудкина. – М. : Радио и связь, 1999. – 600 с.
11. Гиссин В.И. Управление качеством продукции : учеб. пособие / В.И. Гиссин. – Ростов н/Д : Феникс, 2000. – 256 с.
12. Горбашко, Е.А. Управление качеством и конкурентоспособностью : учеб. пособие / Е.А. Горбашко. – СПб. : Изд-во СПб. гос. ун-та экономики и финансов, 2001. – 232 с.
13. Дюмулен, И.И. Всемирная торговая организация / И.И. Дюмулен. – М. : Экономика, 2003. – 271 с.

14. Исикава, К. Японские методы управления качеством / К. Исикава ; сокр. пер. с англ. под ред. А.В. Гличева – М. : Экономика, 1988. – 214 с.
15. Крылова, Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. – М. : Изд-во стандартов, 1992. – 140 с.
16. Лapidус, В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / В.А. Лapidус. – М. : Новости, 2000. – 432 с.
17. Мазур, И.И. Управление качеством : учеб. пособие / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро ; под ред. И.И. Мазура. – М. : Высшая школа, 2003. – 334 с.
- 

## **Methodological Approaches to Quality Management of Services of Life-Support Enterprise**

**K.N. Savin, E.V. Stroilova**

*Department "Economic Analysis and Quality", TSTU; kon-savin@yandex.ru*

**Key words and phrases:** ISO 9000 standards; methodology of quality assurance; product quality; quality of services; Total Quality Management.

**Abstract:** The article considers methodological approaches to the development of quality management of services of a life-support enterprise; the role and place of quality management in the total management system, the essence of the concept of the total quality management and its goals are revealed.

---

## **Methodologische Herangehens zur Formierung der Steuerung der Qualität der Dienstleistungen des Betriebes der Lebenserhaltung**

**Zusammenfassung:** Es sind die methodologischen Herangehens zur Formierung der Steuerung der Qualität der Dienstleistungen des Betriebes der Lebenserhaltung betrachtet, welcher Platz nimmt die Steuerung von der Qualität im System des gesamten Managements heute, worin besteht der Hauptsinn der Konzeption der allgemeinen Steuerung von der Qualität, welche Ziele verfolgt die allgemeine Steuerung von der Qualität.

---

## **Approches méthodologiques envers la formation de la gestion de la qualité des services de l'entreprise du support de vie**

**Résumé:** Sont examinés les approches méthodologiques envers la formation de la gestion de la qualité des services de l'entreprise du support de vie, la place occupée aujourd'hui par la gestion de la qualité dans le système du management général, le sens essentiel de la conception de la gestion globale de la qualité, les buts de la Gestion universelle de la qualité.

---

**Авторы:** *Савин Константин Николаевич* – доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономический анализ и качество»; *Строилова Элла Валерьевна* – аспирант кафедры «Экономический анализ и качество», ФГБОУ ВПО «ТГТУ».

**Рецензент:** *Герасимов Борис Иванович* – доктор технических наук, доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономический анализ и качество», декан экономического факультета, ФГБОУ ВПО «ТГТУ».

---