



Проблемы управления качеством продукции на российских предприятиях

Проблема качества традиционна и остра по многим хорошо известным причинам:

- ▶ Количественное удовлетворение потребностей по важнейшим видам продукции, необходимой обществу.
- ▶ Рост конкуренции.
- ▶ Ограниченность мировых сырьевых ресурсов.
- ▶ Общепризнанное изменение роли качества продукции при оценке ее конкурентоспособности на внутреннем и международном рынке.

Проблема качества продукции во всем мире рассматривается как наиболее важная, поскольку она определяет престиж конкретных производителей и страны в целом на мировом рынке, а также научно-технический потенциал и степень развития экономики.

Качество товара - совокупность свойств, характеристик, обуславливающих их пригодность удовлетворять определенные потребности населения в соответствии с его назначением.

- ▶ Качество - одна из основополагающих характеристик товара, которая оказывает решающее влияние на создание потребительских предпочтений и формирование конкурентоспособности.
- ▶ Качество продукции - совокупность технико-экономических и эстетических свойств продукции, обуславливающих ее способность удовлетворять определенные требования в соответствии с назначением.

В Российской Федерации действуют следующие виды нормативной документации:

- ▶ межгосударственные стандарты РФ (ГОСТ Р),
- ▶ отраслевые стандарты (ОСТ),
- ▶ стандарты предприятий (СТП),
- ▶ региональный стандарт.

Действующий с 1993 г. Закон РФ «О стандартизации» устанавливает правовые основы стандартизации в РФ, а также определяет меры государственной защиты интересов потребителей и государства на основе нормативных документов по стандартизации.

Законом установлены требования к нормативным документам по стандартизации на продукцию и услуги, подлежащие в соответствии с законодательством обязательной сертификации.



Показатели качества.

Показатели качества являются физическими или нефизическими величинами. Физические величины (длина, масса, плотность) могут измеряться количественно и качественно. Наименование показателя служит качественной характеристикой товара (например, массовая доля сахара в соке). Значение показателя - является результатом количественного и качественного измерения (размера и размерности) например, 12% сахара в соке.

Единичные показатели - показатели, предназначенные для выражения простых свойств товара. К ним относятся цвет, форма, целостность, кислотность.

Комплексные показатели - показатели, предназначенные для выражения сложных свойств товара.

Базовые показатели - показатели, принятые за основу при сравнительной характеристике показательного качества (например, для оценки качества чая - берем определенные показатели, берем ГОСТ и сравниваем эти показатели, затем делаем выводы и заключения).

Уровень качества товаров - относительная характеристика, определяемая путем сопоставления действительных значений показателей с базовым значением тех же показателей. В качестве базовых показателей приняты регламентированные значения стандартов или других нормативных документов, а так же стандартные образцы, эталоны.

Технический уровень качества - относительная сравнительная характеристика технического совершенства товаров, основанная на сравнении действительных значений показателей, характеризующих техническое совершенство, с их базовым показателем, отражающим передовые научно-технические достижения этой области.

Таким образом, качество товаров представляет собой совокупность свойств и определяющих их показателей, которые обуславливают удовлетворение разнообразных потребностей в соответствии с назначением конкретных товаров.



Обычному покупателю же определить качество приобретаемой продукции порой бывает очень сложно, так как производитель крайне низко информирует потребителя о качестве своей продукции.



Ситуация с решением проблемы качества в России сложная: мотивы фактически еще косвенные; отечественный опыт, накопленный в прошлом, требует полного переосмысления.

Поэтому весьма важно, чтобы внедрение стандарта качества проходило в условиях полного осознания всей сложности и полноты проблемы качества, а также места этих стандартов в реформировании предприятий.

1. Прежде всего надо честно сказать: начинать нужно с освоения производства товара, пользующегося спросом, то есть производить то, что кто-то купит, а если улучшать этот товар, то число его покупателей будет расти, улучшатся экономические показатели предприятия и можно будет найти средства для реализации следующих этапов решения проблем качества.

Однако товар, пользующийся спросом, это чаще всего новая продукция. Следовательно, начинать надо с изучения спроса на рынке и его учета при создании и освоении производства новых изделий. Таких, как, например, “газель” горьковского автозавода.

2. Нужно иметь дилерскую, торговую сеть продаж, а также систему продвижения товара и информации о нем. Нет этого - никакое качество продукции не спасет предприятие. Например, Нижегородская фабрика АО “Хохломская роспись” выпускает продукцию высочайшего качества, но, не имея хорошей дилерской сети, особенно за рубежом, вынуждена продавать продукцию по ценам в пять-десять раз ниже, чем ее оценивают зарубежные эксперты. В результате предприятие терпит убытки и испытывает финансовые трудности.

3. Нужно минимизировать издержки производства. С этой целью необходимо все пересчитать, переосмыслить материально-техническую базу предприятия, отказаться от всего лишнего, провести реструктуризацию. Не сделав этого, начинать борьбу за качество не стоит, так как Предприятие может умереть от другой болезни.

Для подтверждения этого примеры не нужны - почти каждое российское предприятие имеет огромные издержки.

4. Надо научиться управлять финансами, а это искусство, причем непростое.

Прежде всего необходимо отладить бюджетирование. Бесконтрольность в финансах - путь к потерям и банкротству предприятия.

Перечисленные факторы успешной деятельности предприятия рассматриваются в различных концепциях качества, но там речь идет об их улучшении. На большинстве российских предприятий эти условия нужно создавать практически с нуля. И только после того, как на предприятии справились с этой задачей, оно может приступить к решению проблемы качества путем создания и сертификации систем качества.

О Российской системе качества.

- ▶ В целях развития институтов повышения качества российской продукции распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.04.2015 № 780-р учреждена некоммерческая организация «Российская система качества».
- ▶ Приоритетными направлениями деятельности организации являются такие отрасли экономики, как пищевая и перерабатывающая промышленность, обрабатывающая промышленность, внутренняя и внешняя торговля.



Цели Роскачества

- ▶ РАЗВИТИЕ ИНСТИТУТОВ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ НА ОТЕЧЕСТВЕННОМ РЫНКЕ
- ▶ ВНЕДРЕНИЕ НАИЛУЧШИХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОРГАНИЗАЦИЯХ
- ▶ ПРОСВЕЩЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ВОПРОСАХ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ И УСЛУГ
- ▶ ПРОДВИЖЕНИЕ РОССИЙСКИХ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВЕННЫХ ТОВАРОВ И УСЛУГ

Основными задачами в сфере деятельности Роскачества определены:

1. Проведение независимых верных исследований и объективная оценка качества товаров и услуг, находящихся в обращении на территории Российской Федерации



2. Просвещение российских граждан по выбору качественных товаров и услуг



3. Присуждение российского Знака качества



4. Активное сотрудничество с международными организациями по вопросам проведения исследований и информирования российских и иностранных потребителей о качестве товаров



5. Увеличение продаж качественных товаров и услуг на внутреннем и внешних рынках



6. Поддержка производителей, внедривших системы менеджмента качества и обеспечивающих качество продукции и услуг для потребителей (в том числе через инструмент Премии Правительства Российской Федерации в области качества)



Зачем Знак качества нужен производителям?

- ▶ НАЛИЧИЕ ЗНАКА ПОВЫШАЕТ ДОВЕРИЕ К ТОВАРУ ПОТРЕБИТЕЛЯ И, КАК СЛЕДСТВИЕ, ПОВЫШАЕТ СПРОС*
- ▶ РОСКАЧЕСТВО ЗАНИМАЕТСЯ ПРОДВИЖЕНИЕМ НАИБОЛЕЕ КАЧЕСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НА РОССИЙСКОМ И МЕЖДУНАРОДНОМ РЫНКАХ
- ▶ РОСКАЧЕСТВО ПОЗВОЛЯЕТ ПОЛУЧИТЬ ОБЪЕКТИВНУЮ ОЦЕНКУ ТОВАРОВ И СРАВНИТЬ ИХ С КОНКУРЕНТАМИ

* Как показывает мировой опыт, спрос на продукцию, промаркированную национальным знаком качества, увеличивается на 20-60%.

Как Роскачество помогает покупателю?

- ▶ Роскачество исследует в российских и международных лабораториях товары: от молока до смартфонов;
- ▶ К работе над исследованием привлекает экспертов, учёных, аналитиков, руководителей научных центров;
- ▶ Все данные независимых испытаний, включающие рейтинги, протоколы с показателями и рекомендации экспертов публикуются в открытом доступе на портале rskrf.ru;
- ▶ Не оставляет без внимания случаи нарушений, грубых фальсификаций и обмана;
- ▶ О результатах испытаний информирует торговые сети, производителей, контрольно-надзорные органы;
- ▶ Регулярно публикует новости о том, сколько товаров получили Знак качества, какие товары сняли с полок, а кого из производителей наказали за фальсификат.

Вывод.

Успешное внедрение контроля качества на предприятии возможно при наличии:

- ▶ Регламентированных ключевых видов деятельности компании, а также при соответствии документационной системы ее реальной деятельности.
- ▶ Процессного управления, в рамках которого четко определены требования к ресурсам, процессуальным входам-выходам, критериям оценки удовлетворенности потребителей и результативности деятельности и фиксации отклонений с выявлением причин и дальнейшим их устранением.
- ▶ Непосредственного участия высших руководителей в процессах планирования, анализа и координации результативности системы.
- ▶ Улучшения показателей эффективности процессов, при наличии повышения удовлетворенности со стороны потребителей и качества продукции.
- ▶ Желания у персонала работать (при наличии должной мотивации и необходимых ресурсов).
- ▶ Улучшения общих показателей работы организации.