

Лекция. Управление качеством как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики

Сущность качества и этапы его развития

Среди всех направлений деятельности организаций любого уровня одним из самых важных является удовлетворение нужд потребителей в области качества. Само по себе качество относится к универсальной категории, имеющей множество аспектов и особенностей. К его основным аспектам относят философский, социологический, технический, экономический и правовой.

С философской точки зрения понимание категории "качество" означает сущностную определенность рассматриваемого объекта, благодаря которой он становится специфичным и отличается от другого объекта. Вместе с тем качество объединяет многие объекты в единую совокупность, то есть делает их однородными. Категория качества выражает соответствующую ступень познания человеком объективной реальности. На начальном этапе исследования объект выступает отдельным своим свойством или рядом свойств. С философской точки зрения, свойство понимается как способ проявления определенной стороны качества объекта по отношению к другим, с которыми он может вступать во взаимодействие. В дальнейшем качество выступает как некоторое множество свойств. Поскольку каждый объект взаимосвязан с другими вещами и явлениями, он может обладать бесчисленным количеством свойств. Следовательно, попытки определить качество как полную совокупность свойств уведут в бесконечность. Это в полной мере относится к материальным объектам. Однако, например, при рассмотрении конкретных изделий категория качества не может свестись только к изучению их отдельных свойств. Она должна выражать целостную характеристику функционального единства существенных свойств объекта. Таким образом, при философском подходе качество определяется всем тем, что объективно составляет относительно устойчивую, внутренне определенную сущность объекта.

Социологический аспект качества связан с отношением субъекта к изучаемому объекту, например с восприятием потребителями соответствующей продукции или услуг. При этом качество может рассматриваться как категория, отвечающая законам спроса и предложения и зависящая от уровня культуры, доходов потребителей и т.п.

Технический аспект качества обусловлен количественными и качественными изменениями объекта исследования, то есть если философский аспект качества состоит в выделении совокупности качественно однородных объектов, то инженер, рассматривая понятие качества, вкладывает в его содержание конкретный смысл. Объектом исследования становятся технические закономерности проявления физических и других свойств объектов одинакового назначения. С инженерных позиций качество исследуется в плане сопоставления совокупности свойств выбранного объекта с аналогичным объектом, принятым за некий эталон.

С экономических позиций качество рассматривается как результат потребления или потребительская стоимость исследуемого объекта. Поскольку потребности в качестве того или иного объекта могут быть разнообразными, постольку это качество будет оцениваться потребителями по-разному. С экономической точки зрения важно знать, насколько качество соответствует потребности. Иначе не всякое высокое качество может быть благом, то есть между техническим и экономическим пониманием качества имеется противоречие. Оно носит диалектический характер и обуславливается дополнительной взаимосвязью производства и потребления объектов. Исходя из этого, представляется целесообразным технический и экономический аспекты качества рассматривать совместно, что становится важным при проведении оценки его уровня.

Правовой аспект качества относится к разработке НТД, порядку ее разработки, утверждения, внедрения, выполнения и учета. С правовой точки зрения качество

выступает как совокупность свойств объекта, отвечающих установленным в документации требованиям.

При определении термина "качество" следует учитывать различные аспекты его понимания. Однако из-за одностороннего подхода к этому вопросу в литературе (как в отечественной, так и в зарубежной) можно встретить множество его формулировок. Например, в стандарте ГОСТ Р ИСО 9000–2008 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь" качество определяется как степень соответствия присущих характеристик требованиям.

В ряде зарубежных источников качество рассматривается как соответствие требованиям потребителей, а иногда качество определяется как пригодность к эксплуатации. Однако подобный подход к определению качества отражает только одну из его сторон, что, как правило, требует дополнительных пояснений.

Более предпочтительной и отвечающей современным представлениям о качестве применительно к продукции и услугам можно признать следующую формулировку: "Качество – совокупность свойств рассматриваемого объекта (например, продукции или услуги), потенциально или реально способных в той или иной мере удовлетворять требуемые потребности при использовании его по назначению".

Продукцию следует понимать как совокупность всего многообразия материальных ценностей, выступающих в виде существенного результата хозяйственной деятельности и предназначенных для удовлетворения соответствующих потребностей. Продукция является обобщенным понятием и включает изделия, продукты, технологии.

Услуги следует характеризовать как результат взаимодействия поставщиков (исполнителей, изготовителей) и их средств труда с потребителями по удовлетворению потребностей последних. К видам услуг можно относить, например, транспортные, информационные, телекоммуникационные и т.д.

Необходимо также определить некоторые другие понятия и термины, которые следует воспринимать однозначно. Это объективно требуется не только с научной точки зрения, но, не в меньшей мере, и с практической. Подтверждением сказанному может служить то, что в настоящее время в развитых странах специалисты устойчиво тяготеют к четкой алгоритмизации терминологических определений в области качества и управления для однозначного их понимания всеми работниками.

В условиях рынка и конкуренции развитые страны мира воспринимают высокое качество как стратегический коммерческий императив и самый значимый источник национального богатства. Оно во многом определяет престиж государства, служит основой для удовлетворения потребностей каждого человека и общества в целом, является важнейшей составляющей конкурентоспособности и ключом к ней. Только на его основе предприятие может выжить в условиях конкуренции и получать необходимую прибыль. Поэтому деятельность по повышению и обеспечению качества в условиях рыночных отношений объективно должна быть приоритетной.

Причин, определяющих необходимость повышения и обеспечения качества, сравнительно много. Среди них следует отметить:

- непрерывное возрастание личных, производственных и общественных потребностей;
- возрастание роли и темпов НТП в развитии науки, техники, производства, экономики и всего мирового сообщества;
- усложнение услуг и продукции и повышение значимости выполняемых ими функций;
- увеличение объемов производства продукции и оказываемых услуг и, как следствие, возможный рост стоимости брака и рекламаций;
- неприятие потребителями продукции и услуг с дефектами и относительно невысоким уровнем качества;

- ужесточение требований к интенсификации производства и повышению его эффективности как необходимого фактора благополучного существования предприятий.

Наряду с перечисленными причинами необходимо отметить также усиление конкуренции на мировых рынках.

Из приведенного можно сделать следующие выводы:

- качество имеет приоритетное значение не только в производстве, но и во всех сферах жизни общества;
- для создания и обеспечения высокого качества необходимы высококачественные сырье, материалы и т.п.;
- без обеспечения, сохранения и улучшения качества последствия могут быть исключительно тяжелыми;
- высокое качество обеспечивается, сохраняется и совершенствуется "культурой личного духа", которая развивается вместе с уважением к личности.

К этому следует добавить, что из-за низкого качества продукции, работ и услуг особенно тяжелыми могут быть экологические последствия.

Общеизвестно, что потребители в большинстве стран покупают только такую продукцию, которая соответствует мировому уровню или превосходит его. При этом потребители хотят быть уверенными в стабильном качестве этой продукции. Те страны, где уделяют серьезное внимание качеству и управлению им, имеют наиболее высокие как объемные, так и структурные показатели экспорта.

Управление качеством как наука получило теоретическую основу у нас в стране в 70–80-е гг. прошлого века. В этот период было проведено много исследований и экспериментов, были опубликованы монографии, книги и статьи. Исключительно важным и принципиальным итогом этой работы стало то, что управление качеством является неотъемлемой частью, функцией любого производства, независимо от используемых при этом методов управления, форм собственности и масштабов производства. Стабильного повышения качества невозможно достичь только воздействиями локального, разрозненного характера, так как недостаточно высокое качество продукции и услуг одной отрасли или даже одного поставщика ведет к созданию и изготовлению продукции такого же уровня качества в другой отрасли или на другом предприятии. УК должно носить комплексный характер, что в свою очередь возможно только при системном подходе к управлению. Именно такой подход позволит обеспечить качество, удовлетворяющее потребителей.

Наряду с управлением качеством среди других целевых подходов к управлению важнейшими следует признать: обеспечение поставок продукции потребителям в срок, увеличение объемов производства продукции, снижение себестоимости выпускаемой продукции. Вместе с тем роль управления качеством в обеспечении конкурентоспособности в условиях рынка исключительно велика. Подтверждением является практика передовых зарубежных фирм, где на первое место среди направлений менеджмента всегда ставится качество. Их деятельность, особенно по повышению и обеспечению качества, ориентируется только на потребителей.

В ведущих в промышленном отношении странах, где фирмы и компании действуют в жестких условиях рынка и конкуренции, успешно функционируют СМК продукции и услуг. Во многом эти системы аналогичны отечественным комплексным системам управления качеством, но в целом более эффективны. Состав и сущность таких систем регламентируются рядом международных стандартов по управлению.

Соответствие системы требованиям стандартов потребителями признается гарантией того, что изготовитель может поставлять продукцию стабильного качества и выполнять договорные (контрактные) условия. За рубежом наличие СМК стало непреложным правилом для каждого поставщика.

Эффективность функционирования предприятий во многом зависит от специфического процесса трудовой, общественно необходимой деятельности определенной категории профессиональных работников, направленной на постановку целей и объединение усилий всех работающих с использованием современных принципов, функций, методов, организационных структур, ресурсов, технологий для достижения требуемых результатов. Применительно к рыночным отношениям чаще используется понятие "менеджмент".

Так, например, в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000– 2008 управление качеством рассматривается как "часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству". При этом менеджмент качества, по формулировке, приведенной в указанном стандарте, представляет собой скоординированную деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

При некоторых различиях в понимании менеджмента очевидно, что в формулировках много общего и они практически адекватны сложившемуся в отечественной литературе понятию управления в условиях рыночных отношений. Применительно к органам государственной власти или другим подобным структурам термин "управление" также понятен и более привычен, чем "менеджмент".

Таким образом, при изучении данной дисциплины целесообразнее применять термин "управление" и, соответственно, "управление качеством", вкладывая в их содержание приоритетность работы с людьми в условиях рыночных отношений.

В целом термины "менеджмент качества" и "управление качеством" целесообразно рассматривать как тождественные понятия.

В связи с тем, что в России международные стандарты ИСО серии 9000 приняты в качестве национальных, то, в первую очередь, в организациях необходимо больше внимания уделять системному управлению качеством, то есть СМК (как они зафиксированы в названиях международных стандартов ИСО серии 9000). В управлении всегда выделялось главное направление, где необходимо было обеспечить успех и которое определяло бы в конечном итоге достижение всех целей управления. Таким направлением в управлении в настоящее время для условий рыночной экономики, безусловно, является системное управление качеством, являющееся наиболее приоритетным фактором успеха в условиях рыночной экономики. В нынешних условиях без эффективного управления качеством невозможно нормальное функционирование общественного производства любой страны.