## Содержание

Введение 3

1. Специфика систем управления качеством на российских предприятиях 4

2. Основные направления создания высококачественных товаров 6

2.1 Повышение качества товаров на микроуровне ( на предприятии) 6

2.2 Повышение качества товаров на макроуровне 10

Заключение 14

Список используемой литературы 16

**Введение**

В современных условиях проблема повышения качества продукции и обеспечения её конкурентоспособности для России является наиболее актуальной. И дело даже не в предполагаемой интеграции страны в международное экономическое сообщество через вступление во Всемирную торговую организацию (ВТО), сколько в осознании перспектив того, что качество продукции и управления является одним из важнейших элементов смещения центра тяжести российской экономики в сторону более производительных и сложных производств, ее отрыва от сырьевой зависимости.

Как отметил в своём Послании Президент РФ В. В. Путин Федеральному Собранию РФ 16 мая 2003 г., быстрый и устойчивый экономический рост может быть только тогда, когда производится конкурентоспособная продукция.

Отечественная промышленная продукция - по многим товарам неконкурентоспособна на мировом рынке. Она в ряде случаев также неконкурентоспособна и на внутреннем рынке. Техническое отставание, затратная модель хозяйствования, экстенсивный характер функционирования промышленности, низкое качество промышленной продукции стали причинами сравнительно низкой эффективности промышленного производства, его не конкурентоспособности.

От результатов в области качества сегодня зависит слишком многое: удастся ли экономике России и её предприятиям достаточно быстро интегрироваться в мировое хозяйство, войдёт ли Россия в сообщество развитых стран как полноправный его член или окажется на положении сырьевого придатка. Успешная интеграция российских предприятий в международное разделение труда невозможна без стабильного качества и на этой основе обеспечения конкурентоспособности продукции.

Проблему качества продукции вряд ли можно решить без глубокого осознания и понимания гражданами страны и руководителями всех рангов важности и значения решения проблемы повышения качества продукции для престижа и экономики страны.

## Специфика систем управления качеством на российских предприятиях

Проблема управления качеством имеет в нашей стране глубокие исторические корни - многие десятилетия плановой экономики приучили нас к тому, что в экономике отсутствует реальная связь между качеством продукции и производственным благосостоянием. Понятие качества стало нарицательным в советские годы, негативно характеризующим большую часть российской товарной продукции, понятия же качества управления как такового не существовало вовсе.

1. Плановый характер экономики позволял производить продукцию невысокого качества, которая пользовалась спросом ввиду отсутствия альтернативы;
2. Выбор конкретного вида выпускаемой продукции навязывался предприятию, которое зачастую не имело возможностей улучшения качества продукции;
3. Отсутствие у предприятий стимулов к улучшению качества, поскольку от этого не зависел их финансовый результат, как и благосостояние отдельного работника;
4. Невозможность предприятий сконцентрироваться на определенной номенклатуре выпускаемой продукции в ущерб непрофильному производству;
5. Проблема реорганизации и модернизации производства была сопряжена со сложнейшим процессом бюрократических согласований и упиралась в дефицит необходимых средств и оборудования, и как следствие, была связана с моральным устареванием даже улучшенного продукта;
6. Проблема качества управления не стояла в принципе, поскольку рыночной гибкости в управлении предприятием не требовалось - главным качеством менеджера высшего звена была возможность лоббирования интересов предприятий в министерствах и ведомствах, а стимулирование качества на уровне персонала происходило главным образом идеологическими методами;
7. Управление качеством продукции зависело только от государства, которое устанавливало стандарты качества. На этом его регулирующие функции ограничивалась.

Однако даже проходившие в начале 90-х годов в стране рыночные преобразования не сильно изменили ситуацию в лучшую сторону. Преобладание сырьевых производств в экономике и простаивание большинства старых производств, требующих огромных капитальных вложений для модернизации, в условиях острой потребности страны в денежных ресурсах снова и снова отодвигали вопрос качества на второй план.

Однако разразившийся в 1998 году финансово-политический кризис снова отбросил эту проблему назад. До 1998 года в России существовали немногочисленные примеры грамотного подхода к управлению качеством, в основном в тех сферах, где существовала реальная конкуренция - главным образом в торговле и сфере услуг.

Посткризисное развитие страны, которое ознаменовалось бурным ростом экономики, серьезным стимулом для которой стала девальвация рубля при наличии скрытых производственных ресурсов, привело к тому, что многие компании начали искать внутренние источники для возможного развития, и одним из них стало внедрение систем управления качеством. Вопросы качества пришлось снова решать не только финансовым институтам и предприятиям сферы услуг, но и промышленности, в том числе и перерабатывающей - высокие мировые цены на российское экспортное сырье привели к тому, что добывающая промышленность сформировала спрос на продукцию перерабатывающей отрасли, что привело к оживлению в тяжелом и энергетическом машиностроении, авиапромышленности. Эти отрасли, поначалу находясь в прямой зависимости от сырьевиков, постепенно укрепляли свои позиции, многие предприятия снова представили свою продукцию на мировых рынках. И вот здесь-то проблема качества снова стала актуальной.

## 2. Основные направления создания высококачественных товаров

#### 

#### 2. 1 Повышение качества товаров на микроуровне ( на предприятии)

Качество продукции относится к числу наиважнейших показателей деятельности предприятий любой формы собственности. Дocтижeниe выcoкoгo и стабильного кaчecтвa пpoдyкции нa пpeдпpиятии пoзвoляeт:

• yвeличить oбъeм peaлизaции, a cлeдoвaтeльнo, и пpибыли;

• oбecпeчить кoнкypeнтocпocoбнocть пpoдyкции;

• пoвыcить имидж пpeдпpиятия;

• cнизить pиcк бaнкpoтcтвa и oбecпeчить ycтoйчивoe финaнcoвoe пoлoжeниe пpeдпpиятия.

Оcнoвныe пyти пoвышeния кaчecтвa пpoдyкции и ee кoнкypeнтocпocoбнocти:

• пoвышeниe тexничecкoro ypoвня пpoизвoдcтвa;

• пoвышeниe ypoвня квaлификaции пepcoнaлa;

• coвepшeнcтвoвaниe opгaнизaции пpoизвoдcтвa и тpyдa, в тoм чиcлe yrлyблeниe cпeциaлизaции пpoизвoдcтвa;

• внeдpeниe выбopoчнoгo и cплoшнoгo вxoднoгo кoнтpoля зa кaчecтвoм пocтyпaющиx нa пpeдпpиятиe cыpья, мaтepиaлoв, кoмплeктyющиx дeтaлeй;

• пoвышeниe эффeктивнocти paбoты OTK;

• пoвышeниe тexничecкoгo ypoвня мeтpoлoгичecкoй cлyжбы нa пpeдпpиятии;

• вocпитaниe кoллeктивa в дyxe гopдocти зa кaчecтвo выпycкaeмoй пpoдyкции и мapкy cвoero пpeдпpиятия;

• мaтepиaльнoe и мopaльнoe cтимyлиpoвaниe пepcoнaлa зa выcoкoкaчecтвeннoe выпoлнeниe cвoиx oбязaннocтeй;

• coздaниe cлyжбы мapкeтинra;

• внeдpeниe нoвыx, бoлee кaчecтвeнныx мaтepиaлoв пpи изгoтoвлeнии пpoдyкции;

• cнижeниe издepжeк нa пpoизвoдcтвo и peaлизaцию пpoдyкции;

• изyчeниe тpeбoвaний пoкyпaтeлeй к кaчecтвy пpoдyкции и кoнъюнктypы pынкa;

• пpoвeдeниe дeйcтвeннoй peклaмы и др.

Этoт пepeчeнь мoжнo былo бы пpoдoлжaть, нo этo вce paзpoзнeнныe мepoпpиятия, peaлизaция кaждoгo из ниx мoжeт пpивecти к yлyчшeнию кaчecтвa пpoдyкции, нo нe peшaeт пpoблeмy кaчecтвa в цeлoм. Для этoгo тpeбyeтcя кoмплeкcный пoдxoд к peшeнию этoй пpoблeмы, т.e. нa кaждoм пpeдпpиятии (ocoбeннo кpyпнoм и cpeднeм) дoлжнa быть paзpaбoтaнa и внeдpeнa cиcтeмa менеджмента кaчecтвoм пpoдyкции.

Система менеджмента качества - это универсальная система эффективного управления, позволяющая объединить интересы потребителя и поставщика. Основанная на восьми принципах качества, система менеджмента качества на базе международных стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 года, сертифицированная в международном органе - это, по сути, пропуск в ВТО. Такая система позволяет процесс управления выстроить так, что во главу угла становятся качество продукции и эффективность бизнес-процессов.

Дaннaя cиcтeмa пoзвoляет нe тoлькo yчecть вce фaктopы, кoтopыe влияют нa кaчecтвo пpoдyкции, нo и oбecпeчить cтaбильный выпycк кaчecтвeннoй пpoдyкции нa пpeдпpиятии. Пoэтoмy её paзpaбoткa, внeдpeниe и фyнкциoниpoвaниe являютcя ocнoвoй для выпycкa выcoкoкaчecтвeннoй пpoдyкции нa пpeдпpиятии.

Для того, чтобы составить как можно более подробное представление о том, на каком же этапе сейчас находится управление качеством в российских компаниях и какие проблемы препятствуют более успешному развитию предприятий в этом направлении, Ассоциацией менеджеров в апреле 2003 г. было проведено специальное исследование, в котором приняли участие 160 руководителей и директоров по качеству крупнейших российских компаний.

Исследование показало, что вопросы управления качеством не являются актуальными только для каждой десятой российской компании. Хотя эта цифра кажется небольшой, в развитых странах этот показатель был бы вообще близок к нулю.

Тот факт, что 10% компаний не отражают своей позиции по качеству в своих документах, доказывает, что российский рынок остается недостаточно конкурентным. Ведь в обратном случае именно качество продукции или услуг было бы одним из наиболее важных факторов делового успеха и - в конечном счете - выживания фирмы на рынке. В российском случае технологические особенности (производственная структура экономики) таковы, что во многих отраслях сохраняется высокая степень монополизации. Соответственно качество продукции (товаров, услуг) не является решающим фактором при определении того, какую долю рыночного спроса удается получить компании. Поэтому и в документах компании качеству уделяется недостаточное место.

В качестве примерного индикатора состояния дел в вопросах управления качеством можно использовать долю сертифицированной продукции в общем объеме производимых в стране товаров и услуг.

Исследование показало, что некоторые виды продукции являются сертифицированными по международным стандартам у 24% компаний, а у 35% предприятий сертифицирована вся выпускаемая продукция. В то же время еще у трети компаний (36%) продукция не является сертифицированной. Эти результаты в целом показывают, что до международного признания качества российским компаниям еще далеко.

Степень текущей практической реализации на предприятиях систем управления качеством также была определена в ходе исследования. Оказалось, что 64.2% опрошенных предприятий уже используют налаженную систему управления качеством, а 26.1% внедряют ее в настоящее время. В 7.5% руководители компаний заявили о намерении перейти к управлению качеством в ближайшем будущем, и лишь 2.2% опрошенных заявили об отсутствии интереса к этой проблеме.

Реализация программы повышения качества производимой продукции на тех предприятиях, где она была проведена, привела к следующему эффекту:

1. Улучшение качества продуктов и услуг;
2. Улучшение коммуникаций с партнерами;
3. Увеличение объема продаж ;
4. Создание новых или совершенствование имеющихся продуктов и услуг;
5. Снижение издержек;
6. Оптимизация внутренних бизнес-процессов;
7. Улучшение качества внутренних коммуникаций;
8. Улучшение работы с поставщиками;
9. Минимизация затрат времени и ресурсов.

Результаты исследования позволяют сделать ряд предварительных выводов относительно состояния и перспектив управления качеством на российских компаниях:

1. Во-первых, несмотря на значительный рост экономики в последние годы, у компаний существуют различные возможности для увеличения рыночной доли и повышения эффективности работы, не ставя на первое место вопросы качества. Растущий потребительский и инвестиционный спрос пока не насыщен, поэтому острая конкурентная борьба, одним из элементов которой являются вопросы качества, пока существует лишь в очень ограниченных рыночных сегментах.
2. Во-вторых, последовательность расположения по важности целей внедрения систем качества говорит о разрозненности представлений об этой проблеме у руководства предприятий, которые, понимая теоретическую важность постановки вопроса качества, не совсем представляют, как подойти к нему с практической стороны, как его обосновать.
3. И, наконец, в-третьих, отсутствие четкого ранжирования целей говорит о том, что формирование систем управления качеством на российских предприятиях находится только в начальной стадии своего развития.

#### 2. 2 Повышение качества товаров на макроуровне

Пoвышeниe кaчecтвa нa мaкpoypoвнe пoзвoляeт:

• yвeличить экcпopт тoвapoв и ycлyr;

• yлyчшить cтpyктypy экcпopтa;

• ocyщecтвить нa пpaктикe ycкopeниe научно-технического прогресса;

• пoвыcить эффeктивнocть oбщecтвeннoгo пpoизвoдcтвa, тaк кaк yлyчшeниe кaчecтвa пpoдyкции в кoнeчнoм итoгe вeдeт к yлyчшeнию иcпoльзoвaния cpeдcтв и пpeдмeтoв тpyдa, paбoчeй cилы и финaнcoвыx pecypcoв;

• пoвыcить блaгococтoяниe нapoдa, тaк кaк c yлyчшeниeм кaчecтвa пpoдyкции yвeличивaeтcя peaльнaя зapaбoтнaя плaтa;

• пoвыcить пpecтиж гocyдapcтвa co вceми вытeкaющими oтcюдa пocлeдcтвиями;

• вocпитывaть гpaждaн в дyxe пpeкpacнoгo и мнoгoe дpyгoe.

Пoэтoмy гocyдapcтвo дoлжнo пpoвoдить пoлитикy, нaпpaвлeннyю нa пoвышeниe и пoддepжaниe выcoкoгo кaчecтвa выпycкaeмoй пpoдyкции, и для этoгo дoлжны быть зaдeйcтвoвaны вce гocyдapcтвeнныe pычaги, в пepвyю oчepeдь пpaвoвыe ocнoвы.

Основные направления национальной политики в области качества продукции и услуг формируются на базе принципов, определяющих необходимость:

1. осознания широкими слоями населения, руководителями и работниками всех уровней роли качества в решении экономических, социальных и иных проблем, вытекающих из национальных интересов России. Всеобщее повышение качества отечественной продукции и услуг должно стать национальной идеей;
2. овладения методами менеджмента качества руководителями и специалистами всех уровней, исходя из того, что менеджмент качества является специальной отраслью знаний, содержащей сотни эффективных универсальных методов, применимых в разных секторах экономики и сферах деятельности;
3. создания общих правовых, экономических, социальных и организационно-технических условий, обеспечивающих предприятиям и организациям возможность успешно решать задачи в области качества;
4. реформирования технического регулирования, сбалансированно обеспечивающего защиту потребителей от недоброкачественной продукции и свободное перемещение товаров.

Реализация перечисленных выше принципов нацелена на формирование общей культуры качества в стране и на повышение качества продукции и услуг во всех отраслях экономики.

Помимо этого, политика в области качества предусматривает специальные государственные меры и меры регионального характера, направленные на подъем качества и обеспечение конкурентоспособности продукции в секторах экономики, являющихся приоритетными для реализации как общенациональных интересов России, так и интересов ее регионов:

1. Пропаганда идей и стимулирование качества продукции и услуг

Воспитание культуры качества является ключевой задачей пропаганды и всей системы воспитания, начиная со школьной скамьи.

2. Широкое внедрение на предприятиях эффективных систем качества и прогрессивных методов менеджмента качества

Широкому внедрению систем качества должна способствовать разработка системы мер в образовательной и консультационной сферах деятельности, а также мер по мотивации применения систем качества.

а) Политика в образовательной сфере

Внедрение эффективных систем качества требует высокого профессионализма, знания работниками и руководителями всех уровней методов и способов менеджмента качества методов и способов менеджмента качества, принципов проектирования систем качества, основанных на передовом отечественном и зарубежном опыте и международных стандартах.

б) Политика в области развития консультационной деятельности

Для оказания помощи предприятиям во внедрении систем качества и в целях повышения эффективности этих систем необходимо развивать сеть квалифицированных консультационных организаций.

в) Политика в области развития сертификации систем качества

Сертификация систем качества является объективным свидетельством их эффективного функционирования на предприятиях.

Государство должно содействовать вхождению российских организаций и органов по сертификации в международные и региональные союзы и соглашения, а также аккредитации российских органов по сертификации и испытательных лабораторий за рубежом.

г) Политика поддержки внедрения систем качества при размещении федеральных заказов на поставку продукции для государственных нужд

Заказы на поставку продукции по государственным контрактам необходимо размещать на предприятиях, в организациях и учреждениях, которые имеют системы качества, сертифицированные соответствующими российскими органами. В условия проведения торгов, конкурсов, аукционов по размещению заказов на поставку продукции для федеральных государственных нужд должно быть введено требование о допуске к ним только тех предприятий, которые имеют сертифицированные системы качества.

**3. Политика создания для предприятий организационно-технических условий, способствующих подъему и повышению безопасности качества продукции и услуг**

а) Политика в области реформирования технического регулирования

Необходима гармонизация системы технического регулирования в России с международной практикой, нормами и правилами ВТО.

б) Политика в области стандартизации

Деятельность федеральных органов исполнительной власти в области стандартизации должна быть направлена на улучшение качества и обеспечение безопасности продукции, работ, услуг и хозяйственных объектов, достижение максимального экономического эффекта за счет решения в добровольных стандартах России вопросов унификации, взаимозаменяемости и совместимости, отражения передовых достижений науки и технологий.

в) Политика в области метрологии

Эталонная база России, система передачи размера единиц, инфраструктура и технические средства Государственной метрологической службы должны удовлетворять потребности предприятий и организаций всех отраслей народного хозяйства, в том числе оборонной, а также сферы социальной жизни страны в обеспечении единства измерений.

г) Политика в области развития информационной инфраструктуры и информационных услуг

д) Политика в области защиты рынка от недоброкачественной и фальсифицированной продукции

**4. Политика учета фактора качества продукции и услуг при выработке и принятии решений по вопросам развития экономики**

Социально-экономическая политика Правительства Российской Федерации предполагает определение секторов экономики, опережающее развитие которых должно обеспечить подъем экономики в целом.

Учитывая неблагоприятные стартовые условия на многих предприятиях, предполагается осуществить меры государственной поддержки для развития этих секторов, используя механизмы инвестирования, кредитования, разумного квотирования импорта, бюджетного финансирования через федеральные целевые программы, инновационный и иные механизмы.

Политика учета факторов качества заключается в том, что при выборе предприятий и организаций, которым предполагается оказать государственную поддержку в любой форме, федеральные органы исполнительной власти должны руководствоваться способностью этого предприятия или организации обеспечить за период действия государственной поддержки конкурентоспособное качество или тот его уровень, который необходим для защиты национальных интересов России.

## Заключение

Для производства качественной конкурентоспособной продукции необходима решительная перестройка промышленности, создание привлекательной экономической среды, политическая и социальная стабильность, инвестиции, современные технологии, техническое перевооружение, создание и совершенствование единой системы управления качеством товара.

Не могут предприятия, поставляющие низкосортную, отсталую продукцию на внутренний рынок, быть конкурентоспособными на внешних рынках. В то же время предприятия, стремящиеся удовлетворить потребности своих внутренних заказчиков на уровне самых высоких стандартов, соответствующих современному и перспективному уровню развития мировой науки и техники, заведомо будет конкурентоспособными и на самом требовательном международном рынке. Естественно, актуальность проблемы качества продукции обусловлена и другими факторами.

Низкое качество российских товаров стало притчей "во языцех". Но именно доступ на западные рынки и возможность свободной конкуренции с западными товарами при вступлении России в ВТО приведет к необходимости резкого повышения качества, что станет возможным благодаря пересмотру системы стандартизации и приближению ее к западному уровню.

Многие предприятия, предчувствуя сложности вступления в ВТО, уже взялись за разработку и внедрение систем менеджмента качества. К тому же Госстандарт России на базе стандартов ИСО 9000 разработал систему стандартов ГОСТ Р. И мало того, многие ведомства (Минобороны России и др.) ввели обязательную сертификацию предприятий при распределении, например, госзаказа. Сжатые сроки вступления в ВТО только усилят эту тенденцию и будут способствовать скорейшему внедрению эффективных систем менеджмента качества.

Весь мир живет на таких системах. Без сертификата на систему менеджмента качества на Западе даже не разговаривают.

Знaчeниe пoвышeния кaчecтвa пpoдyкции нeoбxoдимo paccмaтpивaть кaк нa мaкpo-, тaк и нa микpoypoвнe, т e. нa ypoвнe пpeдпpиятия.

Нужна эффективная сбалансированная и одновременно амбициозная стратегия развития предприятия. Нужен перечень конкретных мероприятий по реализации этой стратегии. Нужна эффективная система управления.

И на государственном уровне должен быть решен ряд вопросов. Должна быть разработана государственная политика повышения конкурентоспособности российских предприятий и отраслей, основанная на изучении, разработке и внедрении эффективных систем менеджмента качества с последующей их сертификацией. Это должна быть политика всеобщего вовлечения систем современного управления в практику работы. Эффективное управление должно быть поставлено во главу угла всей деятельности предприятий.

Сейчас много говорят об отсутствии у народа России национальной идеи. Так вот, идеей, способной объединить народ, может быть девиз: "Русское - значит лучшее!". А эффективное управление и создание сертифицированных систем менеджмента качества будут инструментом для достижения этой идеи. Ведь из века в век неэффективное российское управление ("дураки и дороги!", диктатура пролетариата, сталинский террор, брежневский застой и пр.) мешали развитию страны. Сейчас самый подходящий момент для решения этой проблемы.

Поэтому новой экономической идеей страны должно стать повышение эффективности управления! Реализацией этой идеи на всех уровнях можно сразу решить две важнейшие задачи. Во-первых, облегчить предприятиям и всей экономике России вступление в ВТО за счет создания и массовой сертификации систем менеджмента качества. И, во-вторых, поднять эффективность отечественного производства за счет оптимизации бизнес-процессов и минимизации затрат, что неизбежно приведет к росту производительности труда и, как следствие, приближению России по этому и другим экономическим показателям к ведущим странам мира. Это, по-видимому, и является главной целью вступления в ВТО.

## Список используемой литературы

1. Анализ конкурентоспособности товаров. "Маркетинг в России и за рубежом" №3, 2000, с. 45-59
2. Дурович А.П. Конкурентоспособность товаров в системе маркетинга. - Минск: БГЭУ, 1999
3. Жданкин Н. А. - доктор технических наук, член-корреспондент РАЕН, президент Консалтинговой компании ООО "Регул-Консалт". К походу в ВТО надо готовиться...// журнал "Консультант директора", 2003 № 2
4. Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг. http://www.big.spb.ru/
5. Костин А. Н. Как выжить в мире тотальной конкуренции. Журнал «Экономика России: ХХI век» № 3(8) июль 2002г, с. 34-35
6. Лифиц И. М. "Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг".  — М.: Юрайт, 2001 .
7. Послание Президента РФ Путина В. В. Федеральному Собранию 16 мая 2003 г. /Российская газета, 18 мая 2003.
8. Сергеев И. В. Экономика предприятия.  — М.: Финансы и статистика, 1997
9. Управление качеством в российских компаниях. // по результатам исследования Ассоциации менеджеров, апрель 2003 г. http://www.gaap.ru/