**СОДЕРЖАНИЕ**

1 КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ

1.1 ЧТО ТАКОЕ КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ

1.2 КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ В СОЧЕТАНИИ С КАЧЕСТВОМ УПРАВЛЕНИЯ

1.3 СТАНДАРТЫ СЕРИИ ISO

1.4 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ - ОСНОВА НОВОГО ЭТАПА НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ РЕВОЛЮЦИИ 21-ГО ВЕКА

1.5 ОТСТАВАНИЕ НА ПЕРВОМ ЭТАПЕ ОЗНАЧАЕТ ОТСТАВАНИЕ НАВСЕГДА

2 КАК ПОВЫСИТЬ КОНКУРЕНТНОСПОСОБНОСТЬ УКРАИНСКОЙ ЭКОНОМИКИ?

ЛИТЕРАТУРА

**1 КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ**

**1.1 ЧТО ТАКОЕ КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ**

Качество продукции — это совокупность свойств, обусловливающих ее пригодность к потреблению, ее способность удовлетворять своему назначению. Каждой вещи, изделию, виду продукции присущи свои особые свойства, характеризующие их качество. Для станка важна высокая производительность, точность обработки; для автомобиля — грузоподъемность, скорость, расход горючего; для ткани — плотность, усадка, несминаемость; для обуви — ее прочность, эластичность кожи, удобство колодки, соответствие моде и т.д.

Улучшение качества изделий равносильно увеличению объема выпуска продукции без строительства новых заводов, без увеличения затрат сырья и материалов. Только за счет повышения качества, надежности и долговечности изделий можно увеличить национальный доход страны на многие миллиарды рублей.

Чтобы управлять качеством выпускаемой продукции, нужно уметь его оценивать. Общие критерии оценки качества содержатся в стандартах (см. Стандарт, стандартизация). Стандарт устанавливает и регламентирует наиболее прогрессивные показатели качества любого вида продукции. Среди них — технические (мощность, производительность, безотказность, долговечность и т.д.) и экономические, отражающие материальные, трудовые или денежные затраты. Качество изделия формируется на всех этапах его создания: оно закладывается в ходе научных исследований, во время проектирования и конструирования, обеспечивается во время непосредственного производства, зависит от качества исходного сырья и материалов, от технологического процесса, от средств и методов контроля и испытаний, транспортировки, хранения, эксплуатации и ремонта.

В современном производстве ни один завод не изготавливает сам все необходимые ему материалы, детали и узлы, из которых комплектуется его изделие. Значительную их часть он получает с других предприятий. Например, заводы, выпускающие автомобили, добрую половину деталей получают с других предприятий. Поэтому проблема качества — дело не одного предприятия и даже не отдельной отрасли промышленности. Она является межотраслевой, общегосударственной проблемой. Для ее решения необходимо согласовать требования к качеству многих предприятий. Для этой цели у нас в стране введена государственная аттестация качества продукции. После тщательной проверки условий производства на том или ином предприятии и оценки выпускаемой им продукции лучшим видам изделий присваивается государственный Знак качества. Качество аттестованной продукции должно соответствовать высшему уровню современной техники, достигнутому в СССР и за рубежом, должно удовлетворять потребностям народного хозяйства и населения страны, давать экономию средств. Приобретая вещь со Знаком качества, потребитель может быть уверен, что она действительно высокого класса, что ее качество, надежность и долговечность гарантируются государством. Для предприятия-изготовителя такая аттестация продукции тоже приносит свои выгоды. Ведь изделия со Знаком качества легче реализовать, следовательно, предприятию легче выполнить государственный план и получить больше прибыли.

Важнейшей целью любой организации в настоящее время является достижение такого уровня конкурентоспособности, который позволяет не только уверенно чувствовать себя на рынке, но и с оптимизмом смотреть в будущее. Конкурентоспособность сегодня подразумевает не только качество, надежность и привлекательную цену продукции, но и отношение к организации со стороны общества и персонала самой организации.

Государственный Знак качества присваивают товарам народного потребления на срок до 2 лет, остальной продукции—до 3 лет.

**1.2 КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ В СОЧЕТАНИИ С КАЧЕСТВОМ УПРАВЛЕНИЯ**

В сфере внедрения менеджмента качества, постоянно приходится сталкиваться с изначальным непониманием руководителей предприятий сущности этого направления, бурно развивающегося на западе в последней четверти нынешнего столетия.

*Анализируя это явление, можно прийти к выводу, что в основе его лежат следующие факты:*

- ментальное восприятие слова "качество";

- слабое знакомство с современными технологиями управления, ориентированными на рыночную экономику;

- отсутствие системного стратегического планирования или недооценка важности и прибыльности инвестирования в программы, связанные с повышением эффективности управления.

Зачастую, на тренингах по обучению руководителей предприятий, их просят выполнить одно задание: "Дайте Ваше определение качества, которое предприятие должно демонстрировать на рынке, и скажите, кто отвечает за качество на Вашем предприятии".

В подавляющем большинстве ответы сводятся к определению: "Качество это степень выполнения технических условий и требований заказчика, предъявляемых к продукции предприятия, а ответственность за качество возлагается на контрольные службы ".

Это типичный ответ руководителя, который работает в государственной планово - распределительной экономической системе.

Однако, в рыночной экономике, начиная с 70-х годов, все стало иначе. Товаров стало так много, что вопрос о соответствии продукта заданным характеристикам перестал быть определяющим. Рынок просто начал отбрасывать товары не соответствующие заданным параметрам при продаже или в эксплуатации. Рынок стал требовать нечто большего, чем качество продукции.

Эти "нечто" стало, в первую очередь, необходимостью системной оценки рисков при заключении контрактов на закупки, необходимостью получения гарантий, что закупаемый или поставляемый продукт или услуга будут безусловно обладать заданными характеристиками, представлены в обусловленные сроки и будут вовремя оплачены.

Рынок нашел критерий, который подтверждает эти гарантии - это стабильное производство, обеспеченное соответствующим уровнем эффективности управления.

Таким образом, появилось новое определение качества, закрепленное в западных стандартах *(ISO 8402).*

Как видно, качество продукции является только составной частью нового определения, оно не является уже определяющим элементом для рынка, так как подразумевается само собой разумеющейся характеристикой, без которой разговор о продаже становится беспредметным.

Итак, рынок потребовал разработки и внедрения эффективного управления предприятием.

**1.3 СТАНДАРТЫ СЕРИИ ISO**

Это обусловило появление в 1987 году международных стандартов серии *ISO 9000,* определивших минимальные требования к стабильности управления предприятием, т. е., по крайней мере, наличия формализованной системы управления, снижающей риски заказчика, которую можно продемонстрировать в основных сферах деятельности предприятия.

В соответствии с новой философией качества, стандарты охватили практически все сферы деятельности предприятия, исключая только финансовое и экономическое управление, требования к которым планируется ввести в новую версию стандартов 2000 года.

Наиболее полный стандарт *ISO 9001* включает 20 элементов управления, охватывающих, например, такие направления деятельности предприятия как:

- контрактная деятельность;

- проектирование;

- управление документацией;

- управление производственными процессами;

- закупки;

- метрология;

- подготовка кадров;

- корректирующие и предупреждающие действия;

- контроль и проведение испытаний и др.

По сути дела, *ISO 9000* потребовал самого малого - провести инвентаризацию существующих информационных потоков, формализовать их в разумных пределах и дать возможность заказчикам убедиться, что минимальные требования к управляемости и стабильности предприятия выполняются.

Рынку понадобилась от производителя визитная карточка, подтверждающая наличие минимальных гарантий по отношению к существующим рискам.

Все крупнейшие и наиболее авторитетные западные аудиторские компании такие, например, как *TUV* (Германия) или *BUREAU VERITAS* (Англия) в ответ на это аккредитовались на проведение аудита и выдачу сертификатов, подтверждающих соответствие систем качества требованиям международных стандартов *ISO 9000.*

**1.4 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ - ОСНОВА НОВОГО ЭТАПА НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ РЕВОЛЮЦИИ 21-ГО ВЕКА**

С момента признания международных стандартов *ISO 9000* в Европе начался настоящий бум формализации и доработки своих систем управления для получения визитной карточки выхода на рынок. К началу 1997 года было сертифицировано более 110 000 европейских предприятий и несколько десятков в России.

Новый подход получил и новое развитие.

Во-первых, обнаружилось, что формализация и инвентаризация управленческих процессов вскрывает несовершенство протекания информационных потоков, отсутствие отдельных связей, выявляет лишние звенья управления. Управленческие функции становятся прозрачными, четко определяется ответственность и статус на всех уровнях управления.

Процесс построения системы качества оказался не так прост и потребовал тотального обучения и привлечения консультантов, которые одновременно вынуждены обучать руководителей методологии решения проблем и командным методам работы, описанию процессов (карты процессов), внутреннему аудиту.

Во - вторых, стандарты *ISO 9000* стали мощным средством для западного рынка в конкурентной борьбе с продукцией развивающихся стран и нашей продукцией.

Европейское сообщество постоянно увеличивает перечень продукции, на которую наложены ограничения, связанные с сертификацией на соответствие требованиям *ISO 9000.* В этом году эти ограничения уже касаются продукции автомобильной промышленности.

В - третьих в связи с ужесточением ответственности за выпуск некачественной продукции появились требования к использованию более строгих стандартов (например, стандарты *QS 9000,* разработанные в США, для автомобильной промышленности).

В - четвертых, хотя выполнение минимальных требований стандартов *ISO 9000* соответствует только приблизительно 17 % от идеальной модели западной компании, построенная в соответствии со стандартами *ISO 9000* система качества является базой для внедрения дальнейших современных подходов в управлении, превращающих компанию в мирового лидера.

В настоящее время развитые зарубежные страны, особенно США, предпринимают беспрецедентные усилия в развитии и внедрении новых технологий повышения эффективности управления и использования современных информационных систем. Эти универсальные подходы охватывают достижения различных наук: передачи и обработки информации, социологии, психологии, менеджмента, охраны окружающей среды, экономики, и, по - видимому, именно в управлении, оснащенном бурно развивающимися средствами обработки и передачи информации, будет состоять новый этап научно - технической революции 21 - го века.

**1.5 ОТСТАВАНИЕ НА ПЕРВОМ ЭТАПЕ ОЗНАЧАЕТ ОТСТАВАНИЕ НАВСЕГДА**

Ситуация для стран, которые вовремя не включаются в процесс освоения новых технологий управления будет и далее оставаться такой же, как во второй половине нынешнего столетия - отставание на первом этапе означает отставание навсегда.

Что касается наших предприятий, то, несмотря на тяжелейшие условия, в которых они находятся, существуют только две возможности.

Относительно тех организаций, которые ставили или ставят себе задачу выхода на зарубежный рынок, сертификация на соответствие требованиям стандартов *ISO 9000* абсолютно очевидна, т. к. в противном случае на этот рынок просто не прорваться или экономические потери становятся несоразмерно высокими.

В таком же положении, но в более мягкой форме, находятся и отрасли, где сертификация на соответствие *ISO 9000* определяется государственным регулированием (строительные организации, оборонные отрасли).

Для организаций, ориентирующихся на внутренний рынок, в силу его незрелости, такие жесткие требования отсутствуют. Но, если в долгосрочном и краткосрочном планировании эти организации не ставят приоритетных целей по повышению эффективности управления или хотя бы элементарной инвентаризации и формализации процессов в рамках стандартов *ISO 9000,* то они теряют огромные резервы в повышении своей конкурентоспособности и становятся лакомым кусочком для своих соперников на рынке, для которых самый лучший конкурент тот, который спит.

С чего же начать предприятию?

Самый правильный путь - посоветоваться с профессионалами.

**2 КАК ПОВЫСИТЬ КОНКУРЕНТНОСПОСОБНОСТЬ УКРАИНСКОЙ ЭКОНОМИКИ**

Актуальным для Украины является вопрос о повышении конкурентоспособности экономики, экономическом росте и росте благосостояния украинских граждан. Достижение таких целей предполагает с одной стороны, развитие промышленности в стране (т.е. реализацию политики промышленного роста), а с другой стороны, – реализацию мер макроэкономического характера для создания благоприятного предпринимательского климата в целом.

Выделяя меры по развитию промышленности в Украине как основы экономического роста, следует акцентировать внимание на таких основных элементах современной промышленной политики в Украине.

Поддержка промышленной инфраструктуры. Сюда в первую очередь относятся проекты:

– транспортной инфраструктуры (включая портовую и трубопроводную);

– инновационной инфраструктуры;

– образовательной и научно-технической инфраструктуры (системы вузовского и профессионально-технического образования во взаимосвязи с научными учреждениями);

– социальной и коммунальной инфраструктуры.

Данные проекты, в отличие от проектов создания производственной инфраструктуры конкретных предприятий, дают позитивный эффект не только для компании-инвестора, но и для всех остальных компаний. Благодаря таким проектам улучшаются условия деятельности всех компаний (например, наращивание пропускной способности отечественных портов будет способствовать росту не только прибыли компаний-операторов, но и компаний-экспортеров, для которых расширяется доступ на внешние рынки).

2. Таможенная политика. В условиях Украины использование импортных пошлин в интересах промышленной политики должно концентрироваться на поддержке новых и развивающихся отраслей. Это относится, прежде всего, к отраслям, выпускающим высокотехнологичные и наукоемкие виды продукции. В свою очередь, целесообразно снизить ставки импортных таможенных пошлин на те виды оборудования, которые не производятся на территории Украины и выпуск которых не может быть налажен в ближайшей перспективе.

3. Поддержка инноваций и развитие индустрии информационных технологий. Необходима разработка механизмов финансирования высокоэффективных инновационных проектов, поддержка и стимулирование инвесторов за счет предоставления гарантийных залоговых резервов под реальные активы, развития лизинга уникального научного оборудования. Государство должно создать и поддерживать банк данных инновационных проектов и единую национальную систему учета научно-технических результатов по перспективным направлениям развития науки и технологий; подготовить совместно с бизнесом механизмы отбора и коммерциализации научно-технических результатов; отладить систему страхования рисков внедрения нововведений.

4. Использование политики закупок в интересах развития промышленности. Пи этом промышленная политика закупок должна быть направлена на:

– повышение уровня требований государственных заказчиков к закупаемой продукции в целях предоставления гарантированного спроса отечественным предприятиям, обеспечивающего им время для "подтягивания" уровня их товаров до импортных аналогов;

– ужесточение контроля инвестиционной деятельности "естественных" монополий;

– распространение практики электронных торгов.

5. Укрепление финансового сектора экономики: усиление роли и активизация долгосрочной кредитной деятельности со стороны банков, развитие финансовых рынков, использование новых финансовых инструментов.

6. Использование технического регулирования как элемента промышленной политики, который направлен, прежде всего, на устранение изъянов рынка, связанных с неравномерным распределением информации между его участниками. Именно посредством технического регулирования, дополняемого, где это необходимо, различными мерами экономического регулирования и антимонопольной политики, могут быть не только восполнены несовершенства рыночного механизма, но и созданы благоприятные условия для его формирования.

Кроме узконаправленных мер в части реализации промышленной политики, для успеха экономического роста должны быть реализованы и макроэкономические меры. Подобная необходимость объясняется тем, что государство несет ответственность за снижение предпринимательских и инвестиционных рисков для субъектов экономической деятельности.

Меры общеэкономического характера должны включать: 1. Налогообложение, не тормозящее предпринимательскую и инвестиционную активность (расширение практики использования налогового кредита при инвестировании, уменьшение ставки единого социального налога и др.) 2. Снижение административных барьеров. К сожалению, пока что государственная система в Украине продолжает работать не на развитие, а на формальный контроль. При этом инновационные промышленные циклы сокращаются, а сроки лицензирования и контроля – наоборот, удлиняются. В результате снижается конкурентоспособность украинской экономики. 3. Защиту прав собственности. Для защиты интересов добросовестных инвесторов и юридических лиц целесообразно установить универсальный срок исковой давности в три года по всем сделкам, а также по всем уголовным и административным статьям, связанным с этими сделками. Государство должно предоставлять инвесторам, осуществляющим долгосрочные проекты, гарантии от неблагоприятного изменения налогового и другого экономического законодательства.

4. Изменении акцентов антимонопольной политики. В условиях глобализации и ужесточения международной конкуренции в работе антимонопольных органов желательно сместить акцент с выдачи разрешений на слияние компаний и концентрацию капитала в сторону противодействия злоупотреблением монопольным положением. Нет проблемы в создании крупных транснациональных компаний на базе украинского капитала. Опасность возникает тогда, когда такие компании начинают злоупотреблять монопольным положением на внутреннем рынке. Именно в этих случаях государство должно активно применять формы антимонопольной борьбы (принудительное разделение бизнеса, продажу его частей неаффилированным структурам, регулирование цен или закупочной политики монополий и т.д.). 5. Регулирование цен, тарифов и валютного курса.

6. Прогнозирование. Система государственного прогнозирования должна искать точки прорыва, преодоления нынешнего инерционного развития, определять будущие наиболее выгодные рынки, перспективы развития спроса и технологий, проводить анализ рисков и т.д.

**ЛИТЕРАТУРА**

1. «Экономические и правовые реформы в РФ. Проблемы и перспективы»,

сборник научных работ, Москва, 2000 г., стр. 152.

2. О. Волков, В. Скляренко «Экономика предприятия», курс лекций. М: ИНФРА-М, 2002., стр. 128

3. А.Е. Карлик, М.Л. Шухгальтер «экономика предприятия», М: ИНФРА-М,

2001.

4. А.Е. Карлик, М.Л. Шухгальтер «Экономика предприятия», М:ИНФРА-М, 2001

5. «Экономические и правовые реформы», М: ИМПЭ, 2000.

6. Экономика фирмы: Учеб. Пособие./Под ред. О. И. Волкова – М: ИНФРА-М, 2001

7. Международные стандарты по качеству МС ИСО серии 9000.

8. В.К. Скляренко «Экономика предприятия», М: ИНФРА-М, 2002.