

УДК 33

DOI 10.21661/r-472717

*А.А. Визжачая*

## КАЧЕСТВО КАК ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КАТЕГОРИЯ И ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ

***Аннотация:** в статье выявлены проблемы качества рыночной экономики, рассмотрены основные подходы к определению категории «качество» и уровни его оценки в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000. Раскрыта взаимосвязь экономики и управления качеством, эффективности и качества выполнения производственного процесса с учетом зарубежного и отечественного опыта. Рассмотрена основная проблема качества, важнейшим фактором которой является повышение уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.*

***Ключевые слова:** качество, управление качеством, система качества, рыночная экономика, общественный процесс, эффективность, потребитель, квалиметрия, свойства качества, процессный подход.*

*А.А. Vizzhachaya*

## QUALITY AS AN ECONOMIC CATEGORY AND MANAGEMENT OBJECT

***Abstract:** problems of quality of market economy are revealed, the main approaches to determination of category «quality» and levels of his assessment under to the ISO international standards of a series 9000 are considered in the article. The interrelation of economy and quality management, efficiency and quality of performance of production is disclosed, considering foreign and domestic experience. The main problem of quality which major factor is increase in the standard of living, economic, social and ecological security is considered.*

***Keywords:** quality, quality management, quality system, market economy, public process, efficiency, consumer, qualimetry, properties of quality, process approach.*

Понятие «качество» многогранно, оно применяется практически во всех видах деятельности и находится под воздействием разнообразных факторов внешней и внутренней среды.

На протяжении нескольких десятилетий подходы к процессам управления качеством утратили свою техническую направленность и распространились практически на все общественные процессы и деятельность организаций в целом.

Положительный результат в решении вопросов низкоэффективного процесса управления качеством может быть достигнут только в том случае, если рационально сочетать государственное и технологическое регулирование с экономическими интересами организаций. Осуществление повышения качества невозможно без поддержки законодательства, налоговой политики, разработки выгодных для организаций государственных заказов, а также высококачественной подготовки специалистов в области менеджмента качества. Необходимым условием решения современных проблем управления качеством является изучение возникновения и развития теории и методологии в области управления качеством, как в отечественной, так и в зарубежной практике.

Значительным фактором в вопросе управления качеством являются процессы рыночной экономики, в большей степени это выражается в конкурентной среде. Относительно методов осуществления конкуренция подразделяется на ценовую (вытеснение конкурентов путем снижения, сбивания цены) и неценовую, при которой за одинаковую цену предлагается продукция с наиболее высококачественными параметрами и комплексом дополнительных услуг, другими словами «товар с сопровождением». Согласно статистике, потребителя привлекает только качество.

В странах с развитой рыночной экономикой идет серьезная конкуренция по разработке программ, повышающих качество продукции и услуг. В исследованиях известных ученых и в практике существует потребность формирования объективных показателей, которые смогут оценить способность организаций выпускать продукцию с необходимыми качественными характеристиками, которые

в дальнейшем будут подтверждены сертификатами соответствия. В настоящее время большинство организаций имеют системы качества, соответствующие международным стандартам.

Сертификат, подтверждающий систему качества, является одним из главных факторов для заключения контракта на поставку какой-либо продукции. Главным источником существования любой фирмы является эффективная реализация качественного продукта.

В работах отечественных и зарубежных ученых рассмотрены различные вопросы управления качеством, накоплен существенный опыт в области менеджмента качеством. Поэтому необходимо обобщить основные положения теории и практики в данной области.

Как правило, в рыночной экономике производитель и потребитель сами находят себя на рынке, их мотивации основывается на финансовом выигрыше и максимизации потребительского результата. При этом основным условием является личный выбор потребителя между лучшими товарами разных производителей. Согласно статистике приобретенных товаров и услуг, потребитель направляет производителя на нужный поток производства. Потребитель, как главная фигура в вопросе качества, выбирает наиболее предпочтительные свойства.

В условиях рыночной экономики качество является главной задачей, так как именно с помощью современных подходов к управлению качеством лидирующие зарубежные фирмы достигли высоких позиций на различных рынках. К сожалению, российские предприятия на сегодняшний день не имеют значительного преимущества в области применения современных методов управления качеством.

Повышение качества несет огромные возможности, но эффективного результата можно достичь, только изменив отношение руководителей организаций к качеству на всех уровнях производства, необходимо относиться к качеству как к образу жизни.

Прямая связь существует между качеством и эффективностью производства. Повышение качества способствует повышению эффективности производства, приводя к снижению затрат и повышению доли рынка.

В рыночной экономике проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности. Качество – комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработка стратегии, организация производства, маркетинг и др. Важнейшей составляющей всей системы качества является качество продукции.

На сегодняшний день вопрос управления качеством во всем мире актуален как никогда. Его развитию и совершенствованию уделяется огромное внимание, поскольку современные методы улучшения качества продукции и услуг являются действенным инструментом, предназначенным для подтверждения результативности систем качества организаций и удостоверения того, что действия по улучшению качества продукции (услуг) и относящиеся к ним результаты удовлетворяют:

- требованиям ГОСТ Р ИСО 9000–2015, ГОСТ Р ИСО 9001–2015;
- требованиям руководства по качеству;
- требованиям законодательных, нормативно-правовых документов и организационно-распорядительных документов организаций;
- запланированным мероприятиям.

В современной литературе и практике существуют различные трактовки понятия качество. Согласно стандарту ИСО 9000–2015 международная организация по стандартизации определяет качество как способность удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны. Также данной серией стандартов определены основные требования к качеству на международном уровне.

Выход международной стандартизации на качественный новый уровень произошел после выпуска первой редакции международных стандартов ИСО серии 9000 в конце 80-х годов. Данные стандарты были применены

непосредственно в производственных процессах, в сфере управления и установили основные требования к системам обеспечения качества. Именно стандарты серии ИСО 9000 положили начало сертификации систем качества, установив единый подход к условиям по оценке систем качества и регламентировав отношения между производителями и потребителями продукции.

Именно в рыночной экономике сложилось понятие качества продукции (услуг) с точки зрения его соответствия требованиям потребителя. Авторами идеи такого подхода к определению категории «качество» принято считать голландских ученых Дж. Ван Этингера и Дж. Ситтига, которыми была выделена специальная область науки как квалиметрия.

Квалиметрия – наука о способах измерения и квантификации показателей качества. Данная наука разрешает давать количественные оценки качественным характеристикам товара. Квалиметрия основывается на том, что качество в первую очередь зависит от значительного числа свойств производимого продукта. Суждения о качестве продукта необходимо выявлять за счет данных о его свойствах и условиях, в которых продукт будет использован.

Дж. Ван Этингер и Дж. Ситтиг считали, что качество может быть выражено цифровыми значениями, если потребитель в состоянии группировать свойства в порядке их важности. Они считали, что качество – величина измеримая и, следовательно, несоответствие продукта предъявляемым к нему требованиям может быть выражено через какую-либо постоянную меру, которой чаще всего являются деньги.

Понятие качество нельзя рассматривать отдельно с позиции потребителя и производителя. Без обеспечения технико-эксплуатационных, эксплуатационных и других параметров качества, записанных в технических условиях, не может быть осуществлена сертификация продукции.

Свойства, важные для оценки качества, в большей степени сконцентрированы на потребительской стоимости. На рисунке 1 представлены основные уровни для оценки качества продукции или услуг.



Рис. 1. Свойства для оценки качества

Технический уровень максимально отражает материализацию в продукции научно-технических достижений. Эстетический обуславливается комплексом свойств, которые связаны с эстетическими ощущениями и взглядами. Эксплуатационный уровень отражает связь с технической стороной использования продукции, а техническое качество предполагает гармоничную увязку предполагаемых и фактических потребительных свойств в эксплуатации изделия.

Отражая эффективность всех сторон деятельности организации, качество принято считать комплексным понятием.

Категория «качество» неоднократно дискуссировалась научной общественностью и практиками. Значительную роль в становлении современного подхода к определению качества сыграла

Понятие качества неоднократно обсуждалось научной общественностью и практиками. Большую роль в формировании современного представления о качестве сыграла межрегиональная общественная организация «Академия проблем качества».

В результате деятельности академии сформировалось концептуальное видение качества как одной из фундаментальных категорий, которая определяет образ жизни, социальную и экономическую основу для успешного развития человека и общества.

**Список литературы**

1. ГОСТ Р ИСО 9000–2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Введ. 2015–09–28. – М.: Стандартиформ, 2015. – 53 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Системы менеджмента качества. Требования. – Введ. 2015–09–28. – М.: Стандартиформ, 2015. – 41 с.
3. Вдовин С.М. Система менеджмента качества организации: Учеб. пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирикова. – М.: Инфра-М, 2014. – 299 с.
4. Ананьев А.А. История развития и состояние систем управления на российских предприятиях / А.А. Ананьев // Научный журнал НИУ ИТМО. Сер.: Экономика и экологический менеджмент. – 2012. – №2. – С. 1–9 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://economics.open-mechanics.com/articles/588.pdf> (дата обращения: 09.06.2018).

**References**

1. (2015). GOST R ISO 9000-2015. Sistemy menedzhmenta kachestva. Osnovnye polozheniia i slovar', 53. M.: Standartinform.
2. (2015). GOST R ISO 9001-2015. Sistemy menedzhmenta kachestva. Trebovaniia., 41. M.: Standartinform.
3. Vdovin, S. M., Salimova, T. A., & Birikova, L. I. (2014). Sistema menedzhmenta kachestva organizatsii., 299. M.: Infra-M.
4. Anan'ev, A. A. (2012). Istoriia razvitiia i sostoianie sistem upravleniia na rossiiskikh predpriatiiakh // Nauchnyi zhurnal NIU ITMO. – №2. – P. 1–9. Retrieved from <http://economics.open-mechanics.com/articles/588.pdf>

---

**Визжачая Александра Александровна** – бакалавр ФГАОУ ВО «Северный (Арктический) федеральный университет им. М.В. Ломоносова», Россия, Архангельск.

**Vizzhachaya Aleksandra Aleksandrovna** – bachelor of FSAEI of HE "Northern (Arctic) Federal University named after M.V. Lomonosov", Russia, Arkhangelsk.

---