

*Майкова П.Н., студент,  
3 курс, Институт финансов, экономики и управления,  
Тольяттинский государственный университет,  
Тольятти (Россия)*

*Майкова Е.Н., студент магистратуры,  
2 курс, Гуманитарно-педагогический институт,  
Тольяттинский Государственный Университет,  
Тольятти (Россия)*

*Захарова Ю.О., студент магистратуры,  
2 курс, Гуманитарно-педагогический институт,  
Тольяттинский Государственный Университет,  
Тольятти (Россия)*

*Андреасян Г.М., студент магистратуры,  
1 курс, Институт математики, физики и  
информационных технологий,  
Тольяттинский Государственный Университет,  
Тольятти (Россия)*

*Maykova P.N., student,  
3 year, Institute of Finance, Economics and Management,  
Togliatti State University,  
Tolyatti (Russia)*

*Maykova E.N., graduate student,  
2 year, Humanitarian Pedagogical Institute,  
Togliatti State University,  
Tolyatti (Russia)*

*Zakharova Y.O., graduate student,  
2 year, Humanitarian Pedagogical Institute,  
Togliatti State University,*

*Tolyatti (Russia)*  
*Andreasyan G.M., graduate student,*  
*1 course, Institute of Mathematics, Physics and*  
*information technologies,*  
*Togliatti State University,*  
*Tolyatti (Russia)*

## **СУЩНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**Аннотация:** *в данной статье мы рассмотрим понятие качества с разных сторон и дадим определение данному термину. Качество – понятие комплексное. Оно выступает единой характеристикой эффективности всех сторон деятельности организации: стратегия компании, организация производства, маркетинг и многое другое. Система менеджмента качества, направлена на то, чтобы улучшить качество продукции путем реализации целей в области качества, контроля, мониторинга, улучшения, вовлечения персонала.*

**Ключевые слова:** *система менеджмента качества, качество, уровень качества, управление качеством, стандарт качества*

### **The essence and significance of the quality management system**

**Annotation:** *in this article we will consider the concept of quality from different angles and give a definition to this term. Quality is a complex concept. It acts as a single characteristic of the effectiveness of all aspects of an organization's activities: company strategy, production organization, marketing and much more. The quality management system is aimed at improving the quality of products through the implementation of objectives in the field of quality, control, monitoring, improvement, staff involvement*

**Keywords:** *quality management system, quality, quality level, quality management, quality standard*

«Качество относится к разряду философской категории, ведь еще в III в. до н. э. Аристотель считал, что качество – «это различие между предметами по принципу «хороший – плохой». Г.В. Гегель же давал следующее определение: «Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество» [18].

Проблема качества в разные времена формируется по-разному, например:

- когда требовалось воспроизведение точного образца, который признан эталоном;
- соответствие требованиям, которые закреплены в стандартах качества;
- улучшение показателей качества, которые ежегодно изменялись и прогрессировали;
- стремление достичь недостижимого качества.

Термин «качество» существует во всех странах мира. Этот термин происходит от латинского «qualitas» (англ. «quality», франц. «qualité», немец. «qualität», итал. «qualità», исп. «cualidad»), поэтому слово воспринимается в любой стране без затруднения.

Существует огромное количество точек зрения на качество. Ученый из Америки Джозеф М. Джуран, выпустивший в 1951 г. «Справочник по управлению качеством», после чего в принципе ввелось понятие «управление качеством» [18], рассматривал понятие «качества» с двух сторон:

- как пригодность к использованию (объективная сторона);
- как степень удовлетворенности потребителя (субъективная сторона).

С образованием производства и торговли качество стали расценивать как соответствие определенным стандартам.

В России, например, во времена Ивана IV впервые упоминание стандарта было связано с введением стандартов на калибры (кружала) для

измерения пушечных ядер. А более широкое внедрение стандартизации было положено благодаря деятельности Петра I, связанной с построением флота [18].

Проанализировав данные определения, становится понятным, что качество – понятие комплексное. Оно выступает единой характеристикой эффективности всех сторон деятельности организации: стратегия компании, организация производства, маркетинг и многое другое.

В совокупности все эти стороны прямым образом влияют на самый главный показатель успешной конкурентоспособной организации – качество продукции.

«Конкурентная среда склоняет руководителей различных организаций к обращению к вопросам качества продукции, товаров, услуг. Это является одним из наиважнейших направлений в повышении эффективности рыночной деятельности организации. Качество продукции является крайне действенным инструментом, как удержания, так и увеличения рыночной доли организации и конкурентной борьбы с завоеванием новых сегментов рынка. Помимо влияния спроса на качество товара, оно само может преобразовать спрос и сделать его более требовательным» [7].

«Управление качеством подразумевает под собой управление рыночной эффективностью, и наоборот. К важнейшим критериям функционирования предприятия в условиях жесткой конкуренции относят качество продукции. Именно качества продукции определяет повышение эффективности производства. Также влияет на экономику, конкурентоспособность товаров и в целом на уровень жизни населения» [8].

Понятие качества товара означает характеристику профессионализма принятия решений по проблемам клиентов направленные на удовлетворение их потребностей.

«В настоящее время, предприятия, желающие быть эффективными и конкурентоспособными, активно применяют идеологию управления качеством. Функционирование в условиях рыночной экономики, формируют

вопросы управления качеством на предприятии таким образом, чтобы оно затрагивало каждого сотрудника, а не только непосредственного качества производимого товара. Командная работа по управлению качеством – ключевая особенность управления в системе менеджмента качества» [9].

«Уровень качества – это относительная характеристика, которая основана на принципе сравнения значений показателей качества оцениваемой продукции с базовыми значениями соответствующих показателей» [9].

Управление качеством продукции невозможно представить без системного подхода. В организации, как правило, существует организационная структура системы менеджмента качества. Структура позволяет выделить необходимые процессы, установить процедуры, определить необходимые ресурсы, распределить функционал для того, чтобы на выходе получить качественный товар [5,17].

Основными документами системы менеджмента качества (СМК) являются: Политика в области качества и Цели в области качества. Данные цели обязательны для исполнения высшим руководством организации. В связи с этим в организации создается СМК, которая позволяет формировать данную политику и цели. Как было сказано выше, СМК имеет свою определённую структуру, свое назначение, элементы, которые взаимосвязаны между собой. Именно с помощью планирования управления, обеспечения и улучшения качества реализуется Политика в области качества [12, с. 26].

Для того, чтобы система функционировала должен реализовываться на предприятии принцип вовлеченности, а также высшим руководством (директор предприятия) несет ответственность за достижение целей в области качества [21, с. 53].

«Широко распространённый в России стандарт качества, соответствующий требованиям ИСО 9000-2015 не включает конкретных параметров, предъявляемых к продукции. Данный стандарт универсален, подходит для многих отраслей промышленности» [2].

Стандарты по управлению качеством, позволяют производителям быть более конкурентоспособными перед другими предприятиями. Конкурентоспособность заключается в более качественной продукции или услуги и эффективного производства.

Total quality management представляет одновременно собой и систему, и философию управления. Главным принципом построения данной системы управления является принцип постоянного улучшения всего того, что можно улучшить в компании.

Существует еще одна практика по подтверждению соответствия продукции требованиям, называется она «Декларация поставщика о соответствии». Оценка качества производится на испытательной базе производителя продукции, при этом независимые организации не приглашаются [23].

Данный метод проверки позволяет удостовериться, что продукция соответствует указанным требованиям. Но не для всех предприятий данный метод позволителен. Этот способ разрешен лишь добросовестным предприятиям, которые не раз доказали качество своей продукции, а также имеют свою аккредитованную лабораторию и сертифицированную систему качества [10].

При построении эффективной системы менеджмента качества предприятию нужно пройти ряд этапов. Семь этапов построения СМК с характеристикой каждого из них обозначены на рисунке 1.

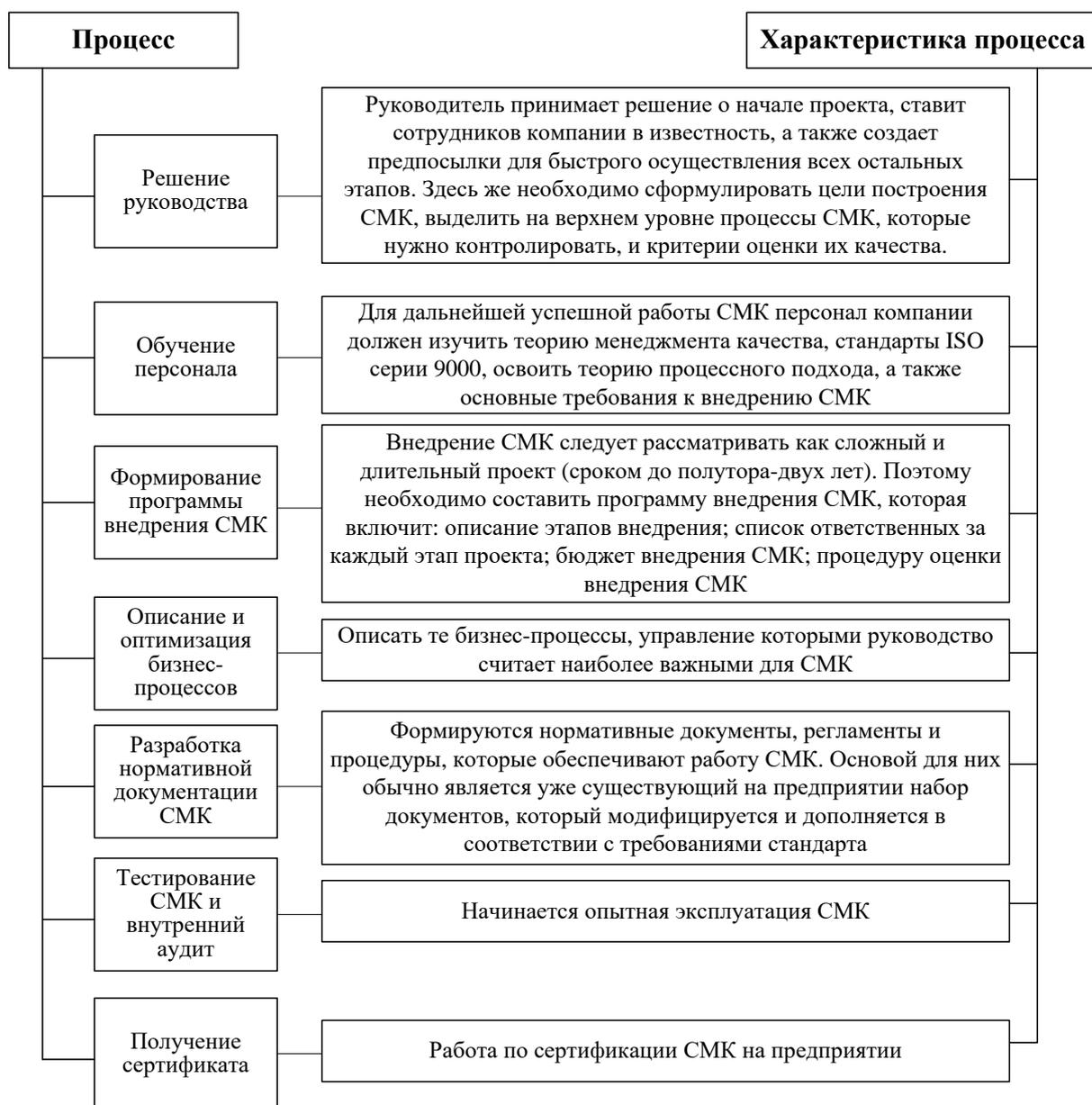


Рисунок 1 – Этапы построения системы менеджмента качества

Можно утверждать, что понятие «качество» воспринимается многими руководителями как степень соответствия готовой продукции техническим условиям и требованиям к процессу производства.

Данное толкование устаревшее и характерное для времен командно-плановой экономической системы. С течением времени и переходом к рыночной экономической системы, изменилось и отношение к качеству продукции.

Таким образом, система менеджмента качества, направлена на то, чтобы улучшить качество продукции путем реализации целей в области качества, контроля, мониторинга, улучшения, вовлечения персонала и т.д.

#### **Список используемой литературы:**

1. Tracy D. Johnson-Hall, Ensuring Food Safety by Preventing Food Recalls: The Impact of Locus of Failure, Regulatory Agency Discovery, Breadth, and Firm Size on Corrective Action, Journal of Marketing Channels, 10.1080/1046669X.2017.1393230, 24, 3-4, (115-135), (2017).
2. Anna Nagurney and Dong Li, The General Multitiered Supply Chain Model of Quality Competition with Suppliers, Competing on Supply Chain Quality, 10.1007/978-3-319-25451-7\_10, (267-313), (2016).
3. Anna Nagurney and Dong Li, Introduction, Competing on Supply Chain Quality, 10.1007/978-3-319-25451-7\_1, (3-25), (2016).