

Тема: Повышение конкурентоспособности продукции на основе эффективной системы управления качеством на предприятии

Лазник Мария, Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения, экономика фирмы и отраслевых рынков

**Аннотация.** Категория качества изготавливаемой продукции непосредственно и тесно связана с конкурентоспособность на рынке, имея общую сферу формирования и проявления. Но если качество изготавливаемой продукции является категорией более статичной и стабильной при неизменных организационно-производственных условиях ее создания и достигнутом уровне научно-технического прогресса, то Конкурентоспособность характеризует способность изготавливаемой продукции противостоять другой изготавливаемой продукции того же назначения на определенном сегменте рынка. Эта способность определяется совокупностью потребительских качество производимой продукции, необходимых и достаточных для того, чтобы она в определенное время могла быть реализована по сопоставимым стоимость на определенном рынке наряду с продукцией, удовлетворяющей одинаковую с данной определенную потребность.

**Summary.** The quality category of the products produced is directly and closely related to competitiveness in the market, having a common sphere of formation and manifestation. But if the quality of manufactured products is a category that is more static and stable with the same organizational and production conditions for its creation and the level of scientific and technological progress achieved, then Competitiveness characterizes the ability of manufactured products to withstand other manufactured products of the same purpose in a certain market segment. This ability is determined by the aggregate of the consumer quality of the products that are necessary and sufficient for it to be sold at a certain time at comparable prices in a certain market, along with products that satisfy the same requirements.

**Ключевые слова:** конкурентоспособность, управление, предприятие, эффективность, качество

**Keywords:** competitiveness, management, enterprise, efficiency.

**Вводная часть и новизна.** Качество изготавливаемой продукции очень сильно связано с конкурентоспособностью на рынке, они имеют общую область формирования и проявления. Но если качество изготавливаемой продукции является категорией более статичной и устойчивой при постоянных организационно-производственных условиях ее создания и имеющемся уровне научно-технического прогресса, то Конкурентоспособность — категория активная, и зависит от характера и изменения потребностей, рыночной ситуации, спроса, сервисных условий.

Ученые М. Х. Мескон, Ф. Хедоури, М. Альберт рассматривают качество в трех важнейших аспектах: качество соответствия техническим условиям, качество конструкции и функциональное качество. При этом качество формируется в определенной последовательности, а все названные аспекты качества одинаково важны.

Цель исследования - повышение конкурентоспособности продукции на основе эффективной системы управления качеством на предприятии.

Предметом исследования является система управления качеством, реализуемая на базе международных стандартов ISO 9000.

Объектом исследования является предприятие ООО «Смартер Про», специализирующееся на производства программного обеспечения ( ПО) для контакт центров.

Научной новизной статьи является внедрение международных стандартов ISO 9000 системы управления качеством с целью повышения конкурентоспособности продукции на предприятии.

**Данные о методике исследования.** При выполнении научной статьи использованы следующие методы исследования: систематизация данных, их применение в анализе и обобщении фактического материала, решение

конкретных задач в сфере маркетинга, компании коммерческой деятельности, управления торговыми операциями; методы математического и статистического анализа цифрового материала.

**Экспериментальная часть.** Качество продукции и ее конкурентоспособность, безусловно, связанные, но все-таки существенно различные понятия. Качество продукции - основной фактор обеспечения ее конкурентоспособности на рынке. Конкурентоспособность - это характеристика продукции, отражающая степень удовлетворения конкретной потребности по сравнению с лучшей аналогичной продукцией, представленной на данном рынке. Конкурентоспособность любой продукции может быть определена только в результате ее сравнения с продукцией конкурента как по степени соответствия конкретной потребности, так и по затратам на ее удовлетворение. При этом следует иметь в виду, что в последние годы наиболее приоритетным фактором при выборе продукции стало качество продукции, и потребитель стал отдавать предпочтение продукции высшего качества, отказываясь от более дешевой, но имеющей худшие качества.

Повышение конкурентоспособности продукции на основе эффективной системы управления качеством на предприятии рассмотрим на примере внедрения системы управления качеством в соответствии с требованиями МС ISO 9001:2000 на предприятие ООО «Смартер Про»

Система управления качеством в ООО «Смартер Про» разработана, документально оформлена, введена в действие и поддерживается в рабочем состоянии в соответствии с требованиями МС ISO 9001:2000. Компания постоянно улучшает эффективность СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ в соответствии с требованиями МС ISO 9001:2000.

ООО «Смартер Про» осуществляет деятельность по постоянному повышению эффективности СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ посредством использования политики и целей в области качества,

результатов внутренних аудитов, анализа данных, анализа со стороны руководства, корректирующих и предупреждающих действий.

В соответствии с политикой и целями в области качества ООО «Смартер Про» постоянное улучшение деятельности принимается как главное направление развития ООО «Смартер Про».

Требования руководства по качеству СМС ООО «Смартер Про» являются обязательными для всего персонала.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ обеспечивает основу для постоянного совершенствования деятельности ООО «Смартер Про» и удовлетворения потребителей, акционеров, персонала и общества.

Создание СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ рассматривается в ООО «Смартер Про» как процесс планирования непрерывных улучшений деятельности ООО «Смартер Про».

Наиболее важными факторами постоянного улучшения в ООО «Смартер Про» являются:

- внедрение политики и целей в области качества;
- обеспечение высшим руководством планирования качества;
- анализ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ со стороны руководства;
- обеспечение необходимым персоналом;
- определение, планирование и внедрение действий по мониторингу и измерению процессов и производимой продукции;
- внедрение результатов мониторинга удовлетворенности потребителей;
- внедрение результатов аудитов СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ;
- внедрение результатов анализа данных;
- внедрение корректирующих действий;
- внедрение предупреждающих действий.

Постоянное улучшение обеспечивается принятием управленческих

решений по планированию деятельности ООО «Смартер Про» и выделению ресурсов, которые документированы в протоколах Совета Директоров ООО «Смартер Про», Координационного Совета, в годовых, ежемесячных планах и бюджетах, КД и ТД, направленных на улучшение изготав

направленных на улучшение изготавливаемой продукциии техпроцессов, процессов СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ.

Работники рассматриваются как поставщики идей по постоянному улучшению изготавливаемой продукциии процессов и принимают участие в рабочих группах по установлению причин несоответствий и возможных причин несоответствий. Вовлеченных работников наделяют полномочиями, технической поддержкой и необходимыми ресурсами для изменений, связанных с улучшениями, в соответствии с процессами. Руководство ООО «Смартер Про» создает среду, благоприятную для формирования ответственности, вовлеченности и инициативности персонала в определении областей для улучшения и реализации соответствующих мероприятий.

**Выводы и рекомендации.** Повышение конкурентоспособности продукции на основе эффективной системы управления качеством на ООО «Смартер Про» обеспечивается принятием управленческих решений по планированию деятельности и выделению ресурсов, которые документированы в протоколах Совета Директоров ООО «Смартер Про», Координационного Совета, в годовых, ежемесячных планах и бюджетах, КД и ТД, направленных на улучшение изготавливаемой продукциии техпроцессов, процессов СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ.

#### **Литература:**

1. Адлер Ю. Управление знаниями: новые акценты поиска источников конкурентных преимуществ// Стандарты и качество. 2000. № 6. С. 48-55.
2. Лapidус В.А. Прежде чем внедрять стандарты ИСО 9000, надо навести элементарный порядок на производстве// Стандарты и качество. 1999. №2. С. 31-33.

3. Мюллер К. Некоторые аспекты внедрения систем качества в промышленности// Стандарты и качество. 1998. № 3. С. 58-63.

4. Пичугин К.В. Принцип «постоянного улучшения» в стандартах ИСО 9000 версии 2000 года// Сертификация. 2001. № 3. С. 20-22.

**References:**

1. Adler Y. Chernykh E. Knowledge management: new emphasis on finding sources of competitive advantages // Standards and quality. 2000. № 6. P. 48-55.

2. Lapidus V.A. Before implementing the ISO 9000 standards, it is necessary to establish an elementary order of production // Standards and quality. 1999. №2. Pp. 31-33.

3. Muller K. Some aspects of the introduction of quality systems in industry // Standards and quality. 1998. № 3. P. 58-63.

4. Pichugin K.V. The principle of "continuous improvement" in the standards of ISO 9000 version 2000 // Certification. 2001. № 3. P. 20-22.