Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

Высшего профессионального образования

«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВПО «КубГУ»

Экономический факультет

**ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА В ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ**

Работу выполнил:

Студент 1 курса Копанев Д.А.

Научный руководитель:

Доктор Экономических наук, профессор Зарецкий А.Д.

Краснодар

2017

Содержание:

1. Понятие качества
2. Основные проблемы и пути решения
3. 8 принципов ИСО
4. Проблема цена-качество

Введение

Проблемы качества является немаловажными для любого вида предпринимательской деятельности, так как от качества товаров или услуг зависит не только прибыль предпринимателя, но и репутация, востребованность.

Основная часть

1.Понятие качества

Термин «качество» имеет в литературе разные трактовки. Наиболее признанным стало определение Международной организации по стандартизации (ИСО), в соответствии с которым качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности.

Выражение определенных потребностей или их перевод в набор количественно и качественно установленных требований к характеристикам объекта называется требованием к качеству. Требования к качеству должны полностью отражать установленные и предполагаемые потребности потребителя. Термин «требование» охватывает рыночные и контрактные требования, а также внутренние требования организации.

И непосредственно сам объект – это то, что может быть индивидуально описано и рассмотрено (деятельность или процесс; продукция; организация, система или отдельное лицо; комбинация указанных элементов).

В основе концепции качества лежит удовлетворение требований потребителя. Потребности, как правило, изменяются с течением времени, что делает необходимым проведение анализа и изменение требований к качеству, то есть качество не является стабильной категорией, оно должно постоянно меняться в сторону улучшения.

2. Основные проблемы и пути решения

Из-за плохого развития рыночных отношений в современных условиях, проблемы роста технического уровня и качества услуг выделяются среди множества других проблем, связанных с обеспечением, как выживания, так и последующего нормального развития предприятий. Факторы насыщенности рынка и преобладающей неценовой конкуренции оказывают мощное влияние на функционирование предприятия. Достичь успеха смогут лишь те из них, которые обеспечат не только наивысшую производительность труда, но и высокое качество, новизну и конкурентоспособность услуг. Поэтому в современных условиях предприниматели должны уделять особое внимание обеспечению высокого качества продукции путем разработки и осуществления систем управления качеством.

К примеру, реальной необходимостью современного периода стало внедрение на промышленных предприятиях международных стандартов ИСО серии ISO 9000 (серия международных стандартов, описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий, которая разработана Техническим комитетом 176 (ТК 176) Международной организации по стандартизации). Несомненно, очевиден результат от такого нововведения, во-первых, у предприятия появляется возможность выхода на мировой рынок, во-вторых, существует шанс выигрыша в конкурентной борьбе, в-третьих, возникают условия для координации и совершенствования не только производственной деятельности, но и всего управленческого процесса.

3. 8 принципов ИСО

Непосредственно вся политика в области управления качеством в международном масштабе разрабатывается Международной организацией по стандартизации. Ещё в 1996 году были разработаны принципы управления качеством и руководство по их применению. Но несмотря на то что данные принципы разрабатывались в рамках проекта международного стандарта, было принято решение не утверждать их в качестве стандарта, а выпустить в виде брошюры в помощь руководителям предприятий и организаций, чтобы они имели представление о восьми принципах управления качеством, их применении в условиях бизнеса с целью успешной реализации системного подхода и повышения культуры руководства организацией.

8 принципов:

1. организация, ориентированная на потребителя;

(организации зависят от своих клиентов, поэтому они обязаны понимать текущие и будущие нужды клиентов, идти навстречу их требованиям, стремиться предвосхитить их ожидания).

1. руководство;

(руководители устанавливают единство цели. Они полностью вовлекают работников в достижение целей организации).

1. вовлеченность работников;

(работники являются важнейшей частью организации, их полное вовлечение дает возможность использовать их знания и опыт для получения выгоды организации).

1. подход, основанный на процессах;

(Ведь управление ресурсами и всеми видами деятельности рассматривается как процесс).

1. системный подход к управлению;

(идентификация, понимание и управление системой взаимозависимых процессов для осуществления заданной цели).

1. непрерывное совершенствование;

(Совершенствование не только процессов производства, но и знаний, умений рабочего коллектива).

1. принятие решений на основе фактов;

(решения должны приниматься на основе анализа достоверной информации).

1. взаимовыгодные отношения с поставщиком.

(Следует заметить, что взаимовыгодные отношения с поставщиками должны быть основаны на: - выборе и оценке основных поставщиков).

Все эти принципы, и внедрение новых систем управления качества помогут предпринимателям справиться с проблемами роста технического уровня и качества услуг.

4. Проблема цена-качество

Также хотелось бы обратить внимание на проблему прямой взаимосвязи услуг с высоким качеством и ценой, так сложилось, что чем выше качество услуг или товара, тем выше цена, и наоборот.

По проведённым исследованиям в области этой проблемы *Лисиной Ю.А. и Цыгановой М.В. были сделаны выводы:*

* большинство потребителей видят прямую взаимосвязь между ценой и качеством товара
* отсутствуют различия подсознательного восприятия соотношения «цена - качество» между двумя группами респондентов: теми, кто уверен, что цена есть показатель качества и теми, кто так не думает
* между ценой и объективной (экспертной) оценкой качества товара не существует тесной связи, качественные характеристики не более чем на 50% объясняют сложившиеся цены

Проанализировав их данные в научной работе, я пришёл к мысли, что прямая взаимосвязь между ценой и качеством не является оправданной, ведь качество это, прежде всего совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности, которые, безусловно, должны соблюдаться вне зависимости от цены.

Заключение

Таким образом в ходе проведенной работы были осуществлены теоретические исследования, проведен анализ проблем в области качества и даны рекомендации по их устранению, для долгой, благополучной работы предпринимательской деятельности.

Используемая литература

1. Электронный научный журнал «Современные проблемы науки и образования». - 2015. - №1(часть 1) Авторы статьи: Гайсина А.Р.; Артемов Н.И.
2. Журнал «Современные наукоемкие технологии». - 2006. - № 1 Автор статьи: Чеснокова Ж.А.
3. Научная работа «Оценка восприятия потребителями соотношения «цена-качество» и обоснованность его учёта при выборе товара». Авторы: Лисина Ю.А., Цыганова М.В.
4. Орлов В.Б. Курс лекций. Лекция 19. Управление качеством в предпринимательстве.

Приложения

Процессный подход согласно ISO 9000:

