

УДК 658.562

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ В ИНТЕРЕСАХ ПОТРЕБИТЕЛЯ

© С.Л. Камышников

Kamyshnikov S.L. Actual problems of regulation and management of the quality of products for the interests of consumer. Quality of product from the point of view of answering the requirements of a consumer was formed under the conditions of a market economy. The social-economical reforms implemented in the country initialized the law-making activity, particularly the codification of the property and economical block of legislation. Therefore, the Tax Code, Customs Code, Budget Code and others law acts were adopted. The lawmaker's wish to improve the state system of quality management is motivated by the fact that its existing form doesn't secure the quality raise of home products, doesn't guarantee its competitive abilities both on home and foreign markets, interfere with processes of integration of the country into the world economy.

Понятие качества продукта с позиций его соответствия требованиям потребителя сложилось именно в условиях рыночной экономики. Идея такого подхода к определению качества продукции принадлежит голландскому ученому Д. Этингеру. Им разработана специальная область науки квалиметрия – наука о способах измерения и квантификации показателей качества.

Исследование качества как экономической категории рассматривается в контексте экономики качества как самостоятельного направления современной экономики предприятия.

Стремление законодателя к совершенствованию государственной системы управления качеством продиктовано многими обстоятельствами, поскольку в существующем виде она не способствует подъему качества отечественной продукции, не обеспечивает ее конкурентоспособности как на внутреннем, так и на внешнем рынках, препятствует процессам интеграции страны в мировую экономику.

Проводимые в стране социально-экономические преобразования активизировали правотворчество, в частности кодификацию, имущественно-экономического блока законодательства. Так, приняты Налоговый, Таможенный, Бюджетный кодекс и др. Заметно меньше интерес законодатель проявляет к социальной сфере общества (здравоохранение, образование, культура и т. д.).

Вместе с тем жизнь и здоровье являются естественными и неотчуждаемыми благами, признание и охрана которых закреплена как в конституциях большинства стран, так и в Международном билле о правах человека.

В юридической науке широко признано, что кодификация представляет собой наиболее эффективную форму совершенствования и упорядочения законодательства. В отличие от других форм систематизации, кодификация является правотворческим процессом, в результате которого осуществляется не только внешняя систематизация, но и внутренняя обработка нормативного материала, заключающиеся в отмене устаревших норм права, исключении повторений, устранении коллизий и введении новых правовых норм. Тем самым в

максимальной мере обеспечивается внутренняя согласованность, целостность, системность и полнота правового регулирования определенных общественных отношений.

Качество всегда выступало наиболее объективным и обобщенным показателем научного, технического, экономического и социального прогресса. Сегодня это еще и показатель конкурентоспособности продукции, критерий ее соответствия лучшим мировым стандартам.

Проблема защиты прав потребителей уникальна в том смысле, что существует везде, где есть торговые отношения. Необходимость регулирования взаимоотношений, возникающих между контрагентами в ходе заключения сделки купли-продажи, осознана очень давно. Первые правовые акты, контролирующие взаимодействие продавца и потребителя на рынке, были сформулированы в своде законов Хамурапи в XVIII в. до н.э.: «Обмен – это компромисс интересов двух сторон, в результате которого права на товары или другие преимущества переходят от одной стороны к другой». Несовпадение интересов потребителей и предпринимателей (продавцов / производителей) на рынке затрудняет рыночный обмен и ведет к возникновению проблемных ситуаций, в которых в менее выгодном положении обычно оказывается потребитель.

Считается, что наиболее эффективным способом обеспечения качества производимой продукции, выполняемых работ и оказываемых услуг является применение различных механизмов управления, образующих систему технического регулирования. Ведущее место в этой системе должно отводиться государственному воздействию на сферы производства продукции, выполнению работ, оказанию услуг, поскольку саморегуляция отношений в указанных областях деятельности мало эффективна.

В нашей стране накоплен значительный опыт государственного управления качеством. Еще в период существования СССР использовались различные организационные, экономические, технические и правовые инструменты. Действовала развернутая система государственных стандартов, строительных норм и правил, создавались отделы технического контроля, институты

представителей заказчика, отраслевые системы управления качеством продукции и т. п.

В России периода экономических реформ система государственного управления качеством была построена на сочетании административных и договорных методов воздействия на качество производимой продукции, выполняемых работ и оказываемых услуг. В основу указанной системы были положены механизмы стандартизации, сертификации, обеспечения единства измерений.

Прошедшие с начала формирования российской системы управления качеством годы показали неэффективность ее функционирования. Отечественная система управления качеством не отличается единством регулирования, поскольку требования к продукции разрабатываются в различных ведомствах и зачастую дублируют друг друга, не гармонизирована с международной и, прежде всего, с европейской системами, что создает дополнительные барьеры в сфере внешнеэкономической деятельности, не обеспечивает равных условий для отечественных и зарубежных производителей на российском рынке. Кроме того, в отличие от промышленно развитых стран с рыночной системой хозяйствования, отечественная система контроля и надзора за исполнением требований к продукции действует, в основном, в секторе производства, на промышленных предприятиях, а не в бытовом секторе, т. е. собственно на потребительском рынке товаров, работ и услуг.

Источником и общего менеджмента, и менеджмента качества является система Ф. Тейлора, которая включала понятия верхнего и нижнего пределов качества, поля допуска, вводила такие измерительные инструменты, как шаблоны и калибры, а также обосновыва-

ла необходимость независимой должности инспектора по качеству, разнообразную систему штрафов для «бракоделов», форм и методов воздействия на качество продукции.

Многие подходы к улучшению системы управления организацией и повышению ее конкурентоспособности основаны на принципах TQM. Часть современных подходов уже используется и в российском бизнесе. Это ИСО 9000, премии в области качества, бенчмаркинг, самооценка. Подходы совершенствования возникают эволюционно и имеют методологическую и практическую базы. Менеджеры отечественных компаний учатся воспринимать ориентацию на потребителя, непрерывное совершенствование, процессный подход, вовлечение и заинтересованность работников, социальную ответственность бизнеса как неотъемлемые принципы ведения бизнеса.

ЛИТЕРАТУРА

1. Антонов Г.А. Управление качеством продукции: учебник. СПб.: Изд-во СПбУЭФ, 1996.
2. Безверхий С.Ф. Управление качеством на современном этапе // Стандарты и качество. 1997. № 1. С. 14-22.
3. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: учеб. пособие. М.: Дело и сервис, 1999.
4. Свиткин М.З., Мацуга В.Д., Рахлин К.М. Обеспечение качества продукции на основе МС ИСО серии 9000. СПб.: СПбГУ, 1997. 380 с.
5. Шестаков А. Особенности национального менеджмента // Стандарты и качество. 1999. № 10. С. 48-51.
6. Эттингер Дж.Вн. Больше ... через качество: пер. с англ. Е.М. Федотова. М.: Изд-во стандартов, 1968.

Поступила в редакцию 5 июля 2006 г.