

УДК 005.6

Г.Р. ХАМИДУЛЛИНА, Д.Р. ФАХРЕЕВА, Э.М. ХУСНУТДИНОВА,  
И.И. ХАФИЗОВ, Е.С. КАРАТАЕВА

ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет», г. Казань

## ЗНАЧЕНИЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ ДЛЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ

*Ключевые слова:* контроль качества; оценка уровня качества; экспертиза качества.

*Аннотация.* Цель исследования – проведение анализа значения оценки качества продукции для производителей. Задачи исследования: исследовать понятие экспертизы качества товаров и услуг, выявить проблемы измерения качества услуг, изучить методы оценки качества услуг. Гипотеза: оценка качества продукции для производителей влияет на уровень успеха любого последующего улучшения. Научные методы, использованные в данной статье: анализ, обобщение и синтез. Основным результатом работы является выявление проблем измерения качества услуг и подбор методов оценки качества в соответствии с данными проблемами.

Каждое предприятие имеет свои недостатки, в которых страдает качество. Успешные проекты – это те, которые непрерывно измеряются в соответствии с высокими стандартами в режиме реального времени по мере производства. Цель состоит в том, чтобы выявить участки с низкой производительностью и улучшить их до закрытия проекта. Тем не менее улучшение производительности проекта будет иметь место только тогда, когда будет четко понятно, какие конкретные улучшения необходимы и какое влияние эти улучшения окажут на финальное изделие. Чтобы определить, какие конкретные улучшения необходимы, нужно использовать методы исследований и анализа для оценки текущего состояния качества и выявления проблем. Цель данной работы – выявить значение оценки качества продукции для производителей. Для достижения цели необходимо исследовать понятие экспертизы качества продукции производителей.

Экспертиза качества – процесс оценки ка-

чественных характеристик товара экспертами с целью определения соответствия требованиям нормативной документации, основанный на специальных знаниях и практическом опыте, имеющий цель получить новые знания об объекте в условиях неопределенности или конфликтов, результат которого оформляется в виде заключения. Объектом анализа проведения экспертизы являются системы качества, методики и стандарты проведения экспертизы в отдельных отраслях, ГОСТы, регламенты Таможенного Союза. Предметом анализа проведения экспертизы являются данные, которые устанавливаются в результате исследования с помощью определенных методик, стандартов, ГОСТов специалистами в области экспертизы качества. Цель экспертизы качества – определить качество товаров при сдаче-приемке, при выявлении скрытых дефектов при хранении, по истечении определенных сроков предъявления претензий поставщику, при эксплуатации, а также при оценке качества образцов новых товаров перед запуском в серийное производство [1]. К основным видам товарной экспертизы относятся: товароведная экспертиза; санитарно-гигиеническая экспертиза; ветеринарно-санитарная экспертиза; карантинная (фитосанитарная) экспертиза; экологическая экспертиза; таможенная экспертиза; судебная экспертиза; оценочная (экономическая) экспертиза; технологическая экспертиза; сертификационная экспертиза.

Однако при проведении экспертизы возникают проблемы измерения качества услуг. Одной из таких проблем является проблема интерпретации индикаторов (величины косвенные относительно других измерений). Кроме того, индикаторы воспроизводят только определенные стороны изучаемого явления, и поэтому пошаговая разбивка таких структур будет связана с потерей информации.

Одним из факторов, сильно влияющих на экономические величины, является субъектив-

ный фактор. Человек играет большую роль во время оказания услуг. Однако он также может стать и предметом измерения, в то время как объектом измерения в экономических науках часто оказываются не факты, а суждения о фактах. В таких ситуациях результат измерения качества сервиса будет напрямую зависеть от потребителя. Так как оценить качество услуги количественно довольно-таки сложно, в большинстве случаев используются именно субъективные методы для оценки как исполнителей, так и самих потребителей.

Следующей проблемой является проблема целесообразности измерения. То есть критерии должны оценивать заданное свойство без каких-либо изменений, даже если они похожи. После выявления проблем измерения качества услуг необходимо правильно выбрать методы оценки качества услуг. В настоящее время существует огромное количество методов оценки качества услуги. Ученые их разделили на некоторые группы по тому, на кого они направлены и с чьей точки зрения будет оцениваться сервис: исполнитель или потребитель. С точки зрения потребителя оцениваются те критерии, которые

важны в данный момент для него или имеют особое значение. К этой группе можно отнести методы: объективные – открытое наблюдение, «пробная покупка», экспертное наблюдение; субъективные – критериальные, процессные, проблемные. Объективные методы оценки характеризуются тем, что оценивание происходит без участия потребителей, то есть без их опроса [2]. Здесь ответственность лежит на эксперте. Именно он делает вывод о качестве, просто наблюдая за всем процессом предоставления услуг.

По субъективным методам оценка не может проводиться без опроса потребителей, так как основой является восприятие качества.

Оценка качества, процессы улучшения и методы должны проводиться, чтобы обеспечить дисциплину в этой практике [3]. Отсутствие формальной строгости в оценке качества напрямую влияет на уровень успеха любого последующего улучшения. Поскольку без должной организаторской работы элементы могут быть пропущены или не полностью понятны, и, следовательно, улучшения могут быть неполными или не достичь намеченной цели.

### Список литературы

1. Мингазова, Д.Н. Оценка качества услуг с позиций удовлетворенности потребителей / Д.Н. Мингазова // Вестник Брянского государственного технического университета. – 2010. – № 3(27). – С. 124–134.
2. Фейдер, П. Клиентоцентричность. Отношения с потребителями в цифровую эпоху / П. Фейдер, С. Томс. – М. : Альпина Паблишер, 2020. – 190 с.
3. Сергеев, С.К. Менеджмент систем безопасности и качества в строительстве / С.К. Сергеев, В.И. Теличенко, В.И. Колчунов. – М. : Издательство АСВ, 2000. – 570 с.

### References

1. Mingazova, D.N. Otsenka kachestva uslug s pozitsiy udovletvorennosti potrebiteley / D.N. Mingazova // Vestnik Bryanskogo gosudarstvennogo tekhnicheskogo universiteta. – 2010. – № 3(27). – S. 124–134.
2. Feyder, P. Kliyentotsentrichnost'. Otnosheniya s potrebitelyami v tsifrovuyu epokhu / P. Feyder, S. Toms. – M. : Al'pina Pablisher, 2020. – 190 s.
3. Sergeyev, S.K. Menedzhment sistem bezopasnosti i kachestva v stroitel'stve / S.K. Sergeyev, V.I. Telichenko, V.I. Kolchunov. – M. : Izdatel'stvo ASV, 2000. – 570 s.