

УДК 338.45:69

ПРОБЛЕМЫ СОЗДАНИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Нежникова Е.В.

*ФГБОУ ВПО «Московский государственный строительный университет»,
Москва, e-mail: enezhnikova@mgsu.ru*

Высокое качество продукции и услуг является значимой составляющей, определяющей их конкурентоспособность. Высокий уровень удовлетворенности потребителей появляется только тогда, когда все процессы предприятия выполняются качественно – результативно и эффективно. Высокий уровень качества процессов достигается только тогда, когда ресурсы предприятия качественны. Путь достижения наилучшего качества управления для предприятий стала сертификация систем менеджмента качества (СМК), их продукции или услуг по международным стандартам ИСО серии 9000. СМК подразумевает наличие ряда компонентов, позволяющих реализовать менеджмент качества в полном объеме. В статье был выявлен ряд факторов, влияющих на повышение конкурентной способности организации, внедрившей сертифицированную СМК. Кроме положительных аспектов, выявленных в деятельности предприятий, имеющих сертифицированную СМК, отмечен ряд проблем, с которыми они столкнулись при внедрении и сертификации систем менеджмента качества.

Ключевые слова: качество продукции и услуг, стандарты ИСО, сертификация, система менеджмента качества

PROBLEMS OF CREATION AND FUNCTIONING OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS

Nezhnikova E.V.

Moscow State University of Civil Engineering, Moscow, e-mail: enezhnikova@mgsu.ru

High quality of products and services is an important factor, determining their competitiveness. A high level of customer satisfaction appears only when all processes of the enterprise are performed qualitatively – effectively and efficiently. The high level of the quality of processes is achieved only when the resources of the enterprise quality. The way of achievement of the best quality control for enterprises became certification of quality management systems (QMS), their products or services according to the international standards ISO of a series 9000. QMS implies the existence of a number of components which allows to implement quality management in full. In this article we identified a number of factors that affect the increase of the competitive ability of the organization, which introduced a certified QMS. Besides the positive aspects identified in the activities of enterprises having certified quality management system, highlighted a number of problems they encounter in the implementation and certification of quality management systems.

Keywords: quality of the products and services, ISO standards, certification, quality management system

Актуальность управления качеством в любых организациях и на предприятиях в условиях рыночных отношений определяется его направленностью на формирование и обеспечение такого уровня качества продукции и услуг, который может полностью удовлетворять все запросы потребителей. Поэтому современная концепция управления качеством продукции и услуг при достижении всех целей и задач функционирования предприятий и организаций предполагает его обязательный приоритет среди других направлений управления. При этом само по себе качество является очень емкой и универсальной категорией, включающей технические, экономические, организационные, социальные, философские и правовые аспекты.

В стандартах ГОСТ Р ИСО 9000 *качество* определяется как степень, в которой совокупность присущих характеристик соответствует требованиям. Данное определение носит односторонний характер, а потому применительно к продукции и услугам качество можно было бы определить как

совокупность свойств объекта, потенциально и реально способных удовлетворять требуемые потребности при их использовании по назначению.

Содержание понятия «СМК» по ныне действующим ГОСТ Р ИСО серии 9000 раскрывается как «система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству».

Согласно требованиям системного подхода *система управления качеством* представляет собой совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих между собой относительно обособленных элементов и подсистем, обеспечивающих выполнение требований к качеству результатов деятельности организации [1].

Одной из важнейших категорий, используемых в управлении качеством, является уровень качества. Применительно к продукции, услуге, процессу, работе в соответствии с отечественным традиционным определением их уровень качества представляет собой относительную характеристику, основанную на сравнении сово-

купности показателей качества продукции, услуг, процесса, работ с соответствующей совокупностью базовых показателей.

Высокий уровень удовлетворенности потребителей появляется только тогда, когда все процессы предприятия выполняются качественно – результативно и эффективно. При этом уровень результативности и эффективности процессов, измеренный в данный момент, позволяет прогнозировать динамику уровня удовлетворенности потребителя через 0,5–1,5 года (этот временной интервал определяется динамикой и размерами предприятия, сложностью его сети процессов, продолжительностью цикла исполнения заказа).

Высокий уровень качества процессов достигается только тогда, когда ресурсы предприятия качественны. Это значит, что кадровые ресурсы имеют требуемые компетенции, высокий уровень мотивации, высокую корпоративную культуру; инфраструктура предприятия (производственное и офисное оборудование, компьютерная техника, линии связи и коммуникации, здания и сооружения и т.д.) высокого качества, как и производственная среда (физическая, техническая, социальная). При этом уровень ресурсов, измеренный на данный момент, позволяет прогнозировать динамику результативности и эффективности процессов через 0,5–1,5 года.

Чтобы выстраивать управление организацией на основе рассмотренной логической цепочки, руководство организации должно получать объективную информацию о финансовых результатах, удовлетво-

рении потребителей, качестве процессов, качестве ресурсов и принимать на основе этой информации управленческие решения, направленные на повышение удовлетворенности клиентов, результативности и эффективности процессов, качества ресурсов, затем анализировать результативность принятых решений, снова измерять и т.д. в полном соответствии с циклом Деминга.

В настоящее время проблема управления качеством в России стала особенно актуальной. И дело даже не только во вступлении в ВТО, дело в осознании перспектив того, что качество продукции и управления является одним из важнейших элементов смещения центра тяжести российской экономики в сторону более производительных и сложных производств, ее отрыва от сырьевой зависимости.

Мировая практика последнего десятилетия убедительно подтверждает, что общепризнанным ключом к высшему качеству управления для предприятий стала сертификация систем менеджмента качества (СМК), их продукции или услуг по международным стандартам ИСО серии 9000.

В стандартах ИСО серии 9000 СМК представлена как система менеджмента для руководства и управления организацией, включающая совокупность взаимосвязанных элементов для разработки политики и целей, а также достижения этих целей применительно к качеству.

Согласно современным взглядам, СМК подразумевает наличие ряда компонентов, позволяющих реализовать менеджмент качества в полном объеме (рисунок).



Основные компоненты СМК

Создание и внедрение СМК, соответствующих требованиям международных стандартов ИСО 9000, давно признано в мире эффективным инструментом демонстрации «прозрачности управления» и, как следствие, повышения инвестиционной привлекательности предприятий, их позиционирования в качестве надежных партнеров.

Необходимо отметить на сегодняшний день имеющую место тенденцию возрастания спроса на создание и сертификацию СМК.

Анализ показывает, что причины, которые побуждают предприятия инициировать процесс сертификации в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9000, достаточно многообразны. Анализ предприятий Москвы и Московской области, внедривших СМК, позволил классифицировать предприятия на различные группы в зависимости от цели создания СМК [2]:

- предприятия, внедряющие стандарты ИСО серии 9000 для продвижения своей продукции или услуг за рубежом;
- предприятия, внедряющие стандарт ИСО 9000 для работы с крупными зарубежными заказчиками в России;
- предприятия, которые нацелены на улучшение своего имиджа на внутреннем рынке;
- предприятия, руководство которых хочет навести порядок в управлении, освоить его современные методы и таким образом повысить эффективность своей деятельности;
- предприятия, внедряющие у себя системы менеджмента качества и проходящие

сертификацию этих систем, преследуют цель повышения качества своей продукции и услуг;

– предприятия, являющиеся филиалами зарубежных компаний, получившие указание или рекомендацию получить сертификат ИСО серии 9000.

Каждый из перечисленных мотивов присущ организациям определенного типа и приносит свой эффект.

Само наличие международного сертификата системы менеджмента качества несомненно имеет решающее значение при получении заказов на выполнение работ, так как повышает уровень надежности и доверия к предприятию со стороны потенциальных заказчиков, значительно снижает риски некачественного выполнения работ [4]. Работа с предприятием, имеющим международный сертификат серии ISO 9000, считается менее рискованной за счет 2-х ключевых факторов:

- внутренней структурированности и упорядоченности деятельности предприятия, большей прозрачности системы управления;
- наличия периодического внешнего контроля со стороны независимого регистратора.

В ходе анализа также был выявлен ряд факторов, влияющих на повышение конкурентной способности организации, внедрившей сертифицированную систему менеджмента качества (табл. 1).

Таблица 1

Факторы, влияющие на повышение конкурентных преимуществ предприятия

| Наименование фактора. | Процент предприятий, отметивших важность фактора |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Улучшение имиджа организации | 71 |
| Повышение конкурентоспособности продукции | 52 |
| Улучшение взаимодействия между структурными подразделениями предприятия | 59 |
| Возможность расширения клиентской базы | 58 |
| Повышение степени удовлетворенности потребителя | 54 |
| Применение сертификата в рекламных целях | 55 |
| Расширение рынка сбыта (увеличение числа контрактов) | 54 |
| Повышение эффективности производства | 53 |
| Уменьшение числа ошибок в процессе производства и проектирования | 49 |
| Сохранение клиентов | 48 |
| Возможность участия в тендерах на право получения госзаказа | 45 |
| Возможность выхода на зарубежные рынки | 38 |
| Повышение уровня удовлетворенности персонала | 30 |
| Сокращение затрат на качество | 28 |
| Улучшение финансового состояния предприятия (организации) | 26 |

Подтверждением этому является проведенное университетом Суррея (Канада) исследование, главная цель которого состояла в оценке преимуществ, которые дает сертификация СМК для организации.

В процессе исследования были проанализированы показатели деятельности более 200 промышленных компаний разного типа, работающих главным образом в машиностроении и строительстве, и было произведено их сравнение со средними экономическими показателями. Ниже приведены наиболее существенные результаты этих исследований:

- рост производства среди сертифицированных предприятий рост составил 4% – для крупных предприятий и 6,8% – для мелких;
- рост объема реализации продукции в расчете на одного работника составил 40%;

– рост производительности труда среди малых организаций был наиболее заметным: каждая сертифицированная организация произвела в среднем дополнительной продукции на 3300£ в расчете на одного работника;

– окупаемость вложенного капитала для сертифицированных организаций превысила средние экономические показатели на 7,7%. Для небольших организаций этот показатель был выше более чем вдвое – 17,5%.

Кроме положительных аспектов, выявленных в деятельности предприятий, имеющих сертифицированную СМК, предприятия отмечают и ряд проблем, с которыми они столкнулись при внедрении и сертификации систем менеджмента качества (табл. 2)

Таблица 2

Проблемы, связанные с внедрением СМК

| Наименование проблемы | Процент предприятий, отметивших важность фактора |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Значительные финансовые затраты, связанные с подготовкой персонала, разработкой и внедрением системы менеджмента качества | 42 |
| Значительные финансовые затраты на сертификацию | 34 |
| Длительное время внедрения системы менеджмента качества | 29 |
| Необходимость обучения требованиям стандарта ИСО-9001 руководителей и специалистов производственных подразделений | 26 |
| Значительные финансовые затраты, связанные с поддержанием системы менеджмента качества | 25 |
| Устранение руководства от анализа эффективности функционирования СМК | 16 |

По оценкам отечественных и зарубежных специалистов, до 60% предприятий, сертифицировавших СМК в соответствии со стандартами ИСО серии 9000, не получили ожидаемого эффекта: отсутствовала динамика роста доли, которую занимает продукция предприятия на рынке; не было снижения уровня дефектности и рекламаций. Как показал анализ, основная причина низкой результативности заключается в том, что высшее руководство предприятия не реализует в полном объеме в рамках СМК свои функции, в первую очередь связанные с анализом ее деятельности и принятием решений по повышению эффективности СМК.

Ожидаемое вступление нашей страны в ВТО, безусловно, шире «откроет двери» на российский рынок для многих сертифицированных зарубежных компаний. Это приведет к обострению конкуренции по цене и качеству услуг, причем не в пользу тех отечественных компаний, которые проигнорировали необходимость сертифика-

ции по международным стандартам ИСО. По-видимому, такие тревожные ожидания обусловили в последние годы заметный рост заинтересованности ряда отечественных компаний к повышению качества управления бизнесом на основе его сертификации.

Опыт последних десятилетий показал, что именно качество выпускаемой продукции характеризует сегодня все без исключения компании мирового класса. В настоящее время становится практически невозможно успешно конкурировать ценой. Во-первых, современный покупатель скорее переплатит тому конкуренту, чей товар окажется качественнее. Во-вторых, чем эффективнее работает система качества, тем более дешевые товары она производит. Очень часто говорят: единственно правильный способ завоевать потребителя (а значит, и рынок) – конкурировать не с компаниями, а с их системами качества.

Работающая система менеджмента качества может стать реальным инструментом

непрерывного совершенствования деятельности предприятия и источником экономических выгод. За счет документированности, контроля, анализа и периодического пересмотра ключевых производственных и управленческих процессов в соответствии с требованиями международного стандарта обеспечивается прозрачность, лучшая управляемость и непрерывное совершенствование деятельности предприятия.

Список литературы

1. Лукманова И.Г. Менеджмент систем качества в строительстве. – М.: МГСУ, 2001.
2. Менеджмент систем безопасности и качества в строительстве / И.Г. Лукманова, Е.В. Нежникова // Пром. и гражд. стр.-во. – 2010. – № 10.
3. Основные направления развития систем менеджмента качества в строительстве: монография / И.Г. Лукманова, И.П. Петрова, Н.А. Иванов // М-во образования и науки Росс. Федерации, ФБГОУ ВПО «Моск. гос. строит. ун-т». – М.: МГСУ, 2011.
4. Менеджмент систем безопасности и качества в строительстве / С.К. Сергеев, В.И. Теличенко, В.И. Колчунов и др. – М.: Изд-во АСВ, 2000.
5. Управление проектами в инвестиционно-строительной сфере: монография / И.Г. Лукманова, Е.В. Нежникова;

ФБГОУ ВПО «Моск. гос. строит. ун-т». – М.: МГСУ, 2012.

References

1. Lukmanova I.G. Quality management systems in construction. M.: MGSU, 2001.
2. Management of safety and quality systems in construction / Lukmanova I.G., Nezhnikova E.V. // Prom. and civil. str. in. 2010. no. 10.
3. The main directions of development of quality management systems in construction: monograph / I.G. Lukmanova, I.P. Petrova, N.A. Ivanov: M. of Education and Science Ross. Federatsii, FBGOU VPO «Mosk.gos.stroit.un-t». M.: MGSU, 2011.
4. Sergeyev S.K., Telichenko V.I., Kolchunov V.I. and other Management systems, safety and quality in construction. M.: Publishing ACV, 2000.
5. Project management in the field of investment and construction: monograph / I.G. Lukmanova, E.V. Nezhnikova; FBGOU VPO «Mosk. gos. stroit.un-t». Moscow: MGSU, 2012.

Рецензенты:

Горшков Р.К. д.э.н., профессор, зав. кафедрой «Коммерция», ФБГОУ ВПО «МГСКХиС», г. Москва;

Ларионов А.Н. д.э.н., профессор, генеральный директор ООО «Научно-исследовательский центр «Стратегия», г. Москва.

Работа поступила в редакцию 07.05.2013.