

ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА СОВРЕМЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

Д.С. СОКОЛОВА, Д.В. СКУЛЬЧЕС

*Кубанский государственный технологический университет
350002, Российская Федерация, г. Краснодар, ул. Московская, 2
электронная почта: yoshin873@gmail.com*

Были рассмотрены принципы стандартов ИСО 9000, которые позволяют выявить слабые места в производстве. Деятельность по внедрению и совершенствованию системы управления качеством дает возможность к повышению конкурентоспособности товаров, снижению их дефектов и снижению себестоимости. Несмотря на возникающие сложности внедрения системы менеджмента качества, предприятия вводят ее, так как конкуренция ценой становится невозможна, потребители предпочитают покупать продукцию дороже по цене, но более качественную. Так же следует отметить, что более эффективная СМК дает возможность производить дешевые продукты. Таким образом, СМК может стать реальным инструментом в завоевании рынка и превосходством над конкурентами.

Ключевые слова: система менеджмента качества, сертификация, стандарты ИСО.

В условиях рыночной экономики и импортозамещения продукции усилилась конкуренция между производителями, а потребители стали предъявлять более жесткие требования к покупаемым товарам, что привело к осознанию качества как основы конкурентоспособности.

Таким образом, появилась потребность в создании комплексной системы управления качеством, которая бы включала все факторы, влияющие на качество. Была разработана серия стандартов ИСО 9000.

ISO 9000 - это семейство стандартов, которое было разработано с целью оказания помощи организациям всех видов и размеров при внедрении и обеспечении функционирования эффективных систем менеджмента качества [1].

Эта система встала наряду с системами управления ресурсами, персоналом, производством, информацией и другими. При этом само по себе качество является очень емкой и универсальной категорией, включающей технические, экономические, организационные, социальные, философские и правовые аспекты [2].

Основные компоненты СМК:

- Система измерения мониторинга продукции
- Система измерения мониторинга процессов
- Система мониторинга удовлетворенности потребителей
- Система внутренних проверок качества
- Система внешних проверок качества
- Система управления внешними поставщиками
- Система анализа качества со стороны руководства
- Система непрерывных улучшений качества
- Система управления информацией о качестве процессов и продукции
- Процессная модель организации
- Система планирования качества
- Политика в области качества

Система ИСО 9000 позволяет выявить слабые места в производстве предприятия и с помощью регулирующих мероприятий улучшить производство, так же это дает возможность определить эффективность работы предприятия, оценить слабые и сильные стороны.

Высокий уровень качества процессов достигается только тогда, когда ресурсы предприятия качественные. 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) [2].

Таким образом, чтобы обеспечить высокий уровень качества предприятию необходима информация об удовлетворенности потребителей, качестве сырья, качестве процессов, затратах и на основе этих данных принимать решения, направленные на улучшение сырья, процессов, удовлетворенности потребителей в соответствии с циклом Деминга (планирование – осуществление – проверка – претворение в жизнь).

Деятельность по внедрению и совершенствованию системы управления качеством на сегодняшний день является необходимой, так как дает возможность к повышению конкурентоспособности товаров, снижению их дефектов и снижению себестоимости.

Цели внедрения СМК:

- Внутренние причины, т.к. качество – основа стратегии предприятия
- Создание позитивного имиджа компании
- Сертификат необходим для экспортной деятельности
- Сертификат требуется от нас как от поставщика
- Сертификация СМК – требование партнеров, акционеров

Несмотря на все положительные стороны системы управления качеством, первый опыт внедрения ее на некоторых предприятиях бывает неудачным.

Это связано с тем, что многие российские предприятия свели СМК к покупке сертификата, и не получив желаемых результатов теряют интерес к СМК. Получив такой опыт, они распространяют мнение о своем негативном опыте внедрения СМК на другие предприятия.

Комментируя неудачные примеры создания СМК, профессор В. Овчинников пишет: «Существует распространенное среди российских предпринимателей наивное заблуждение, что любая компания, заслужившая (или просто купившая) сертификат соответствия имеет неоспоримый приоритет перед другими компаниями в конкуренции на мировых рынках продукции (товаров или услуг). Поэтому многие предприниматели, получившие сертификат, выражают великое удивление, когда после международной и убедительной сертификации предприятия их потенциальные заказчики составляют многостраничный вопросник, обращенный к ним» [3].

При старой системе управления внедрение СМК свелось к сбору документов и сертификации их, что приводит к негативным эффектам и неприятие новых методов управления.

В.М. Ульянов говорит: «фактически успешно прошли сертификацию по стандарту ИСО 9001 только те российские предприятия, в которых изначально были сильны традиции качества производства и качества управления. В основном это предприятия промышленности и информационно-вычислительного обслуживания. В остальных отраслях есть лишь единичные случаи сертификации предприятий по ИСО 9001 или отраслевым стандартам качества» [4].

Проблемы, связанные с внедрением СМК:

- Руководитель по качеству не имеет соответствующего статуса, что затрудняет внедрение СМК;
- Длительное время внедрения системы менеджмента качества может составлять от года. Чем больше срок, тем меньше вероятность того, что нынешние проблемы предприятия отразятся в процессах и документах СМК. Большая длительность проектов приводит к тому, что сотрудники забывают о целях проекта;
- Снижение мотивации руководства и персонала. Через определенный срок интерес к проекту может снижаться из-за того, что руководители и сотрудники не видят результатов и смысла в данном проекте, так же снижение мотивации может быть связано с тем, что руководство не доводит до сотрудников свою стратегию в области качества;
- Руководство и работники не ориентируются в документации. Это может быть связано с тем, что разработка и внедрение проводил приглашенный специалист без участия специалистов организации, документация была скопирована у других предприятий;
- Самоустранение руководителя от оценки и эффективности СМК. Руководитель перекладывает свою ответственность на других, что ведет к снижению эффективности СМК.
- Отсутствие всех необходимых документов для реализации требований ИСО 9000;

– Значительные финансовые затраты, связанные с подготовкой персонала, разработкой и внедрением системы менеджмента качества необходимо введение учета затрат на качество, которое требует разработки новых форм бухгалтерской отчетности, этот процесс трудоемкий и требует материальных затрат. Также необходимо выявление и оценка нужных инвестиций, выявление взаимосвязи затрат на СМК и прибыли предприятия, выявление производственной деятельности, требующих внедрения СМК;

– Значительные финансовые затраты на сертификацию зависят от трудозатрат сертифицирующей компании и других факторов таких как: количество сотрудников в компании, количество филиалов, получала ли компания ранее сертификаты, имеет ли компания разработанную СМК.

– Необходимость обучения требованиям стандарта ИСО 9000 руководителей и специалистов производственных подразделений. Руководители и специалисты должны возглавить работы по созданию, анализу эффективности и совершенствованию СМК. Руководитель принимает всю ответственность на себя и распределяет ее среди сотрудников;

– Значительные финансовые затраты, связанные с поддержанием системы менеджмента качества. Если не поддерживать СМК, то возможно забывание нормативных документов СМК, а основные принципы «сходят на нет». Чтобы этого избежать требуется постоянное улучшение, вовлечение работников и руководителей, а также поддержание целостности и эффективности СМК.

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 [2].

Создание СМК позволяет предприятию значительно повысить конкурентно способность, но не является гарантией успеха.

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 [2].

Работа выполнена в рамках I Научно-методической конференции, посвященной всемирному дню качества: «Стратегия качества в эффективном менеджменте: опыт построения системы менеджмента качества», КубГТУ, 10 ноября 2016.

ЛИТЕРАТУРА

1. ГОСТ ИСО 9000 – 2011 Межгосударственный стандарт системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. Нежникова Е.В. Проблемы создания и функционирования систем менеджмента качества // Фундаментальные исследования. – 2013, № 6-4. С. 958-962.
3. Овчинников В. Что дает предприятию сертификация СМК // Российский экономический журнал. – 2004. – № 2.
4. Ульянов В.М. Повышение конкурентоспособности предприятия с помощью СМК // Стандарты и качество. – 2006. – № 12.

REFERENCES

1. GOST ISO 9000 – 2011 Mezhhgosudarstvennyj standart sistemy menedzhmenta kachestva. Osnovnyye polozheniya i slovar'.

2. Nezhnikova E.V. Problemy sozdaniya i funkcionirovaniya sistem menedzhmenta kachestva // Fundamental'nye issledovaniya. – 2013. – № 6-4. S. 958-962.

3. Ovchinnikov V. CHto daet predpriyatiyu sertifikaciya SMK // Rossijskij ehkonomicheskij zhurnal. – 2004. – № 2.

4. Ulyanov V.M. Povyshenie konkurentosposobnosti predpriyatiya s pomoshchyu SMK // Standarty i kachestvo. – 2006. – № 12.

*PROBLEMS OF IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
IN THE MODERN ENTERPRISES*

D.S. SOKOLOVA, D.V. SKULCHES

*Kuban State Technological University,
2, Moskovskaya St., Krasnodar, Russian Federation, 350002,
e-mail: yoshin873@gmail.com*

It was considered the principles of the ISO 9000 standards which allow to reveal weak points in production. Activities for introduction and improvement of a control system of quality give the chance to increase in competitiveness of goods, decrease in their defects and decrease in prime cost. Despite the arising difficulties of introduction of a quality management system, the enterprises enter it as the competition by the price becomes impossible, consumers prefer to buy production more expensively at the price, but is more better. Also it should be noted that more effective SMK gives the chance to make cheap products. Thus, SMK can become real tools in a gain of the market and superiority over competitors.

Key words: quality management system certification, ISO standards.