

А. В. КАМНЕВА, Е. В. ГЕЙСТ

*Национальный аэрокосмический университет
им. Н. Е. Жуковского "ХАИ"*

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ

В работе предложен план внедрения системы менеджмента качества для крупных и малых предприятий. Объект исследования – процесс управления системой качества на предприятиях. Разработаны принципы формирования и шаги внедрения системы стандартов качества на предприятиях. С помощью предложенных в работе методов можно сократить издержки на производстве. Сокращение издержек достигается за счет уменьшения процента брака готовой продукции и рационализации использования ресурсов. Полученные результаты могут быть использованы для эффективной работы крупных и малых предприятий занимающихся производством и продажей продукции или предоставлением услуг.

Ключевые слова: *качество, система менеджмента качества, менеджмент качества, стандартизация, международные стандарты.*

Введение. Сегодня, когда украинские компании активно пытаются выйти на внешний рынок, требующий от них высокой конкурентоспособности товара, собственник все больше внимания уделяет каким-либо дополнительным характеристикам товара и чаще всего забывает о менеджменте качества его продукта или услуги.

Проблема качества особенно остро стоит сейчас, во времена нестабильности экономики в стране, и отражается во всех сферах предпринимательской деятельности, охватывая не только государственный сектор, но и частные компании [1].

Отечественные предприятия сталкиваются с большим количеством трудностей, сокращением производственных мощностей, перебоями с поставками и закупками сырья, недостатками в законодательной базе,

проблемами в финансової сфері. Решая эти проблемы, собственник забывает об одной из главных составляющих успешности компании – о контроле качества своей продукции, что не только может усугубить кризисное состояние предприятия, но и привести к банкротству [2].

Качество – сложное понятие, и его обеспечение требует объединения научных сил, от творческого потенциала до практического опыта многих специалистов. При нынешней ситуации в Украине проблема качества не только важна, но и должна быть решена совместными усилиями государства, государственных органов управления, руководителей коллективов предприятий.

Потребности и ожидания потребителей постоянно изменяются, из-за чего организации испытывают давление, создаваемое конкурентной средой (рынком) и техническим прогрессом. Система менеджмента организации, как один из инструментов менеджмента, дает уверенность высшему руководству самой организации и ее потребителям, что организация способна производить и продавать продукцию, полностью соответствующую требованиям (необходимого качества, в необходимом количестве за установленный период времени, затратив на это установленные ресурсы) [3].

Формулирование проблемы. Целью исследования является совершенствование методов управления качеством на предприятии путем внедрения системы менеджмента качества.

Необходимо разработать принципы формирования и шаги внедрения системы стандартов качества на предприятиях. Предполагается, что предприятие имеет свободные средства для усовершенствования или внедрения системы менеджмента качества, а также прохождения сертификации на стандарт ISO 9001.

Международная организация по стандартизации (International Organisation of Standardization) – ISO является неправительственной организацией и имеет консультативный статус ООН. Главной целью ISO является развитие стандартизации и родственных направлений деятельности во всем мире, гармонизация интересов производителей и потребителей, а также развитие международной координации по объединению промышленных стандартов [4].

Проанализировав деятельность различных предприятий можно выделить ряд проблем, с которыми они сталкиваются при отсутствии системы менеджмента качества. Их можно разделить на две категории - внешние и внутренние.

К внешним можно отнести:

–законодательство ряда стран во всех спорных ситуациях, связанных с качеством и безопасностью продукции и услуг, требует подтверждения соответствия поставляемого на рынок продукта или услуги современному научно-техническому уровню. Наличие сертифицированной системы менеджмента качества может быть признано таким подтверждением;

–иногда государственный заказ возможно получить только при условии функционирующей на предприятии системы менеджмента качества;

–тендеры и конкурсные формы разрешения заказов на поставку продукции или предоставления услуг, как на внешнем, так и на внутреннем рынке Украины и во многих странах в качестве одного из условий чаще всего включают требования к наличию у поставщика сертифицированной системы менеджмента качества;

–сертификация системы менеджмента качества обеспечивает предприятию необходимый уровень доверия на рынке и повышает его деловую репутацию;

–общепринятая гарантия качества; соответственно для малоизвестного производителя сертификат, выданный известным органом по сертификации – это своеобразное рекомендательное письмо экспертной организации, считающейся признанным авторитетом в данной области;

–возможности страхования, факторинга, кредитования и некоторые другие виды поддержки финансовыми институтами сделок на поставку продукции и услуг на внешний и нередко на внутренний рынок требуют подтверждения стабильности фирмы, прежде всего в части рисков, связанных с качеством и безопасностью продукции;

–одним из наиболее важных факторов развития экономики являются инвестиции, то есть долгосрочные вложения капитала для создания нового или совершенствования и модернизации действующего

производственного аппарата с целью получения прибыли. Перспективы создания предприятий с иностранным капиталом все более зависят от наличия сертифицированной системы менеджмента качества у предприятий-партнеров. Так, по мнению потенциальных инвесторов, при отсутствии системы менеджмента качества нет гарантий состоятельности системы менеджмента предприятия в области качества, что вызывает определенные затруднения для возможного выхода на мировые рынки сбыта.

Также выделен ряд внутренних проблем:

–наличие системы менеджмента качества на предприятии повышает качество управления на предприятии в целом. Функционирование системы менеджмента качества на предприятии позволяет предупредить претензии и жалобы потребителей, так как значительно сокращается уровень брака. Конструктивные принципы международных стандартов ориентируют предприятие на формирование четкого механизма предупреждающих и корректирующих мер в области качества продукции;

–система менеджмента качества на предприятии позволяет значительно сократить затраты на исправление брака и соответственно снизить себестоимость продукции. Так называемое скрытое производство (то есть исправление брака), которое на многих предприятиях составляет 30-40% трудозатрат производства, при внедрении системы менеджмента качества значительно сокращается;

–функционирование системы менеджмента качества предполагает участие всего персонала в обеспечении качества на всех этапах жизненного цикла продукции (от анализа спроса до технического обслуживания), что значительно повышает ответственность за качество труда.

Всех этих проблем можно избежать, имея на предприятии сертифицированную систему менеджмента качества.

В статье решается задача улучшения качества продукции или услуги и снижения затрат на обеспечение качества, а также создания у потребителей уверенности в приобретении исключительно качественной продукции за счет сертификации системы менеджмента качества.

Решение проблемы. Чтобы решить поставленную задачу, нужно

разработать план внедрения системы менеджмента качества и ее сертификации. Ниже представлена схема внедрения системы менеджмента качества (рис. 1) а также ее описание.

Стоит начать с утверждения, что любая организация имеет систему менеджмента, представляющую собой совокупность организационной структуры, полномочий и ответственности, существующих в ее рамках, процессов деятельности, трудовых, материальных и финансовых ресурсов. Все эти составляющие объединены и взаимодействуют между собой для достижения целей организации. Таким образом, система менеджмента является средством достижения целей, сформулированных руководством компании.

Прежде чем принять решение о внедрении системы менеджмента качества необходимо провести внутренний аудит предприятия. На основании заключения аудиторского отчета о состоянии системы менеджмента качества принимается решение о необходимости ее разработки.

Для того чтобы внедрить систему менеджмента качества нужно четкое решение руководства, которое должно быть продемонстрировано с целью привлечения персонала в работу по ее созданию.

Необходимо провести обучение основным принципам менеджмента качества, рассказать о методах управления качеством, о теории бизнес-процессов и инструментах моделирования деятельности всему персоналу. Обучение должно носить непрерывный и всеобъемлющий характер.

Распределение ответственности и полномочий в системе менеджмента качества является следующим шагом в ее разработке и внедрении. Ответственность за эффективное функционирование системы менеджмента качества несет должностное лицо в организации, а за координацию работ по созданию и эффективному функционированию ответственность несет представитель высшего руководства.

Следующий шаг требует формирования комплексной программы, отражающей объем последовательных действий, ответственность, сроки и необходимые ресурсы. Должны быть описаны и процессы управления финансовыми ресурсами.

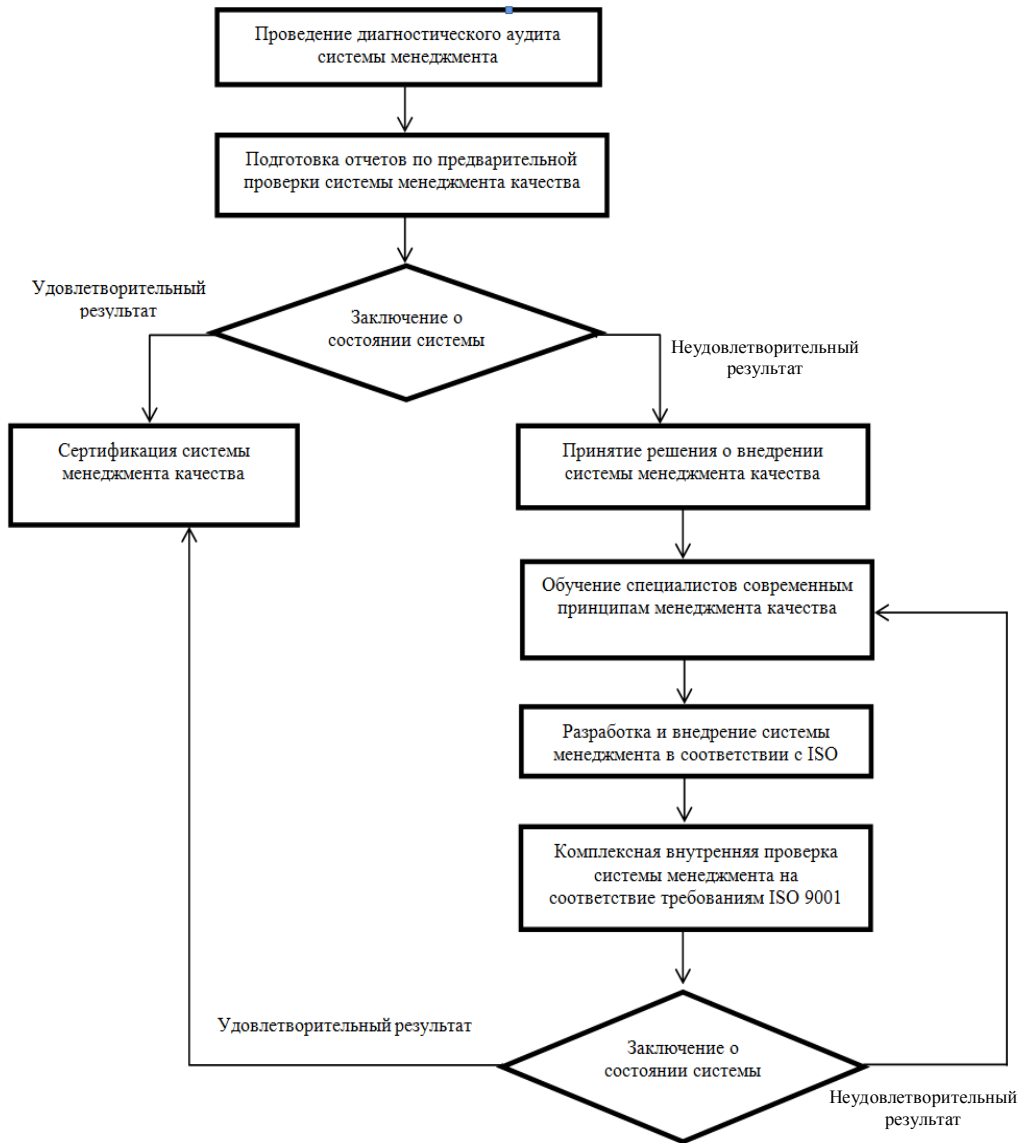


Рис. 1. Этапы внедрения системы менеджмента качества

Реализация плана построения системы менеджмента качества является одним из важнейших этапов ее внедрения. При их выполнении должен быть реализован ряд специфических требований стандарта ISO 9001, такие как реализация механизма проведения внутренних аудитов качества. Эти работы включают планирование аудитов, распределение ответственности за их проведение, осуществление проверок,

документирование результатов, анализ выявленных несоответствий, разработку корректирующих мероприятий и их исполнений, оценку эффективности и результативности всего процесса внутреннего аудита.

Заклучение

Предложенный план внедрения менеджмента качества в организации сможет помочь менеджеру улучшить качество продукции или услуги и снизить затраты на обеспечение качества, позволит рассматривать систему менеджмента качества как взаимосвязанный процесс, приближенный к реальным условиям отечественного рынка.

Для эффективного использования предложенной системы необходима ее реализация и внедрение в виде технологии, поддерживающей принятия управленческих решений менеджером по управлению качеством.

Перспективой дальнейших разработок в данном направлении может быть план внедрения системы менеджмента качества с учетом отраслевых особенностей предприятия.

Литература

1. *Совершенствование управления и развитие организаций [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.progressive-management.com.ua/statyi-avtora/iso-9001>. – 5.09.2014.*
2. *Василевский, М. Н. Основы менеджмента качества [Текст] : науч. пособие / М. Н. Василевский, М. А. Окландер. – К. : Наукова думка, 2000. – 400 с.*
3. *Международный центр стандартизации и сертификации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.9001-2001.ru/publicazii/101-2009-04-07-08-56-20.html>. – 5.09.2014.*
4. *СМК, стандарты ISO [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fellowmanage.ru/xins-799-1.html>. – 5.09.2014.*

Поступила в редакцию 5.09.2014, рассмотрена на редколлегии 19.09.2014

Рецензент: д-р экон. наук, проф., главный научный сотрудник отдела экономических проблем машиностроения **В. В. Пастухова**, Научно-исследовательский центр индустриальных проблем развития НАН Украины, Харьков.

ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ

А. В. Камнева, О. В. Гейст

В роботі запропоновано план впровадження системи менеджменту якості для великих і малих підприємств. Об'єкт дослідження - процес управління системою якості на підприємстві. Розроблено принципи формування та кроки впровадження системи стандартів якості на підприємствах. За допомогою запропонованих у роботі методів можна скоротити витрати на виробництві. Скорочення витрат досягається за рахунок зменшення відсотка браку готової продукції і раціоналізації використання ресурсів. Отримані результати можуть бути використані для ефективної роботи великих і малих підприємств, що займаються виробництвом і продажем продукції або наданням послуг.

Ключові слова: якість, система менеджменту якості, менеджмент якості, стандартизація, міжнародні стандарти.

IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT ON ENTERPRISES

A. V. Kamneva, O. V. Heyst

This paper presents a plan for implementing a quality management system for large and small businesses. The object of study – the management of the quality system in the enterprise. The principles of the formation and implementation steps of quality standards in the workplace. With the help of the proposed work methods can reduce the cost of production. Cost reduction is achieved by reducing the reject rate of finished products and rationalizing the use of resources. The results obtained can be used for the efficient operation of large and small enterprises engaged in the production and sale of products or provision of services.

Key words: quality, quality management system, quality management, standardization, international standards.

Камнева Анастасія Владимировна – канд. екон. наук, доцент кафедри менеджмента, Национальный аэрокосмический университет им. Н. Е. Жуковского «ХАИ», Харьков.

Гейст Елена Валерьевна – магистр кафедри менеджмента, Национальный аэрокосмический университет им. Н. Е. Жуковского «ХАИ», Харьков.