менеджмент качества — российский вариант

эффективная система менеджмента качества как средство повышения конкурентоспособности отечественных предприятий

В ноябре 2008 года технический комитет ISO[1] официально опубликовал новую четвертую версию международного стандарта ISO 9001:2008[2]. Обновление не меняет сути предыдущей версии, а связано, прежде всего, с необходимостью повышения его совместимости с другими стандартами, в частности со стандартом ISO 14001:2004, применяемым к системам экологического менеджмента.

Семенова С.А.
аспирантка кафедры менеджмента, коммерции, маркетинга и рекламы Мурманского государственного технического университета

С момента разработки международных стандартов серии ISO 9000 прошло больше двадцати лет. За это время в мировой практике накоплен немалый опыт в области организации работ по качеству, выработаны единые подходы, стимулирующие производителей к новым достижениям в области качества.

Весьма очевидным становится тот факт, что российским предприятиям в преддверии вступления во Всемирную торговую организацию необходимо активно использовать данный опыт для того, чтобы выпускать продукцию, соответствующую мировым стандартам, повышая тем самым конкурентоспособность. В этом компаниям может содействовать разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК).

---

[1] Речь идет о Международной Организации по Стандартизации — *прим. ред.*

[2] Международный стандарт ISO 9001:2008 используется как основа управления качеством — *прим. ред.*

Система менеджмента качества на российских предприятиях

СМК — система менеджмента качества для руководства и управления организацией, нацеленная на постоянное повышение качества продукции, удовлетворенности потребителей и эффективности деятельности компании. Основные положения, требования к СМК, принципы и методические указания по улучшению деятельности регламентированы в российских стандартах в области обеспечения качества, аутентичных[3] международным стандартам ISO 9000:

— ГОСТ Р ИСО 9000:2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»,

— ГОСТ Р ИСО 9001:2001 «Системы менеджмента качества. Требования»,

— ГОСТ Р ИСО 9004:2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

В последнее время все большее число отечественных предприятий разных сфер деятельности и размеров принимают решение о создании СМК. В представленном отчете центрального секретариата ИСО отражена динамика общего числа российских сертификатов на соответствие стандарту ИСО 9001:2000 [1, с.84]. Общее количество сертифицированных СМК составило: в 2001 г. — 35; в 2002 г. — 314; в 2003 г. — 962; в 2004 г. — 3816; в 2005 г. — 4883; в 2006 г. — 6398; в 2007 г. — 11 527.

Можно смело прогнозировать, что в ближайшем будущем интерес российских предприятий к получению международного сертификата будет возрастать. Для этого существует ряд предпосылок:

— стремление повысить эффективность и конкурентоспособность своей деятельности, совершенствуя систему управления;

— повышение качества продукции / услуг;

количество российских организаций, получивших сертификат качества, составило:
в 2001 г. — 35;
в 2002 г. — 314;
в 2003 г. — 962;
в 2004 г. — 3816;
в 2005 г. — 4883;
в 2006 г. — 6398;
в 2007 г. — 11 527

[3] Аутентичный — подлинный, разработанный на основе первоисточника — *прим. ред.*

разработка и внедрение системы менеджмента качества в организации — сложный и длительный процесс, требующий огромных усилий всего персонала

— получение преимущества перед конкурентами при участии в международных и отечественных инвестиционных проектах, тендерах, выставках, торгах;
— удовлетворение требований потребителей, стратегических партнеров, собственников или инвесторов;
— выполнение условия для получения государственного заказа, льготного кредитования и страхования;
— создание положительного имиджа организации как в конкретном регионе, отрасли, так и в мировом сообществе.

Отраслевые стандарты и положительный опыт их внедрения

Стандарты на систему менеджмента качества сегодня разработаны и для отдельных отраслей, имеющих свою специфику, которая не учтена в ИСО 9001:
— ИСО 14001:2004 по системам экологического менеджмента;
— ИСО/ТУ 16949:2002 для предприятий автомобильной промышленности;
— ИСО/МЭК 27001:2005 по системам информационной безопасности;
— ИСО 22000:2005 для предприятий пищевой отрасли;
— OHSAS 18001:1999 по системам менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и др.

Все эти стандарты также успешно применяются в различных отраслях отечественными предприятиями.

В настоящее время на страницах ведущих российских журналов многие отечественные предприятия делятся положительным опытом внедрения СМК. Это Калужский турбинный завод, «Гипрогазцентр», «Диасофт», «Аптека-Холдинг», «Шарм Клео Косметик», ВНИИГАЗ, Омский государственный университет путей сообщения, Мордовский государственный университет и мн. др.

Опыт отечественных предприятий свидетельствует о повышении эффективности деятель-

ности, связанной именно с внедрением и функционированием СМК. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в организации — сложный и длительный (от двух до пяти лет) процесс, требующий огромных усилий всего персонала.

Как применить систему менеджмента качества?

Процесс разработки и внедрения СМК на предприятии проводится поэтапно.

Первый этап — планирование и подготовка внедрения СМК. Он предусматривает оценку действующей системы качества, исследование требований потребителей и других заинтересованных сторон; определение политики и целей в области качества; формирование организационной структуры; обучение персонала; выявление процессов, действующих на предприятии; необходимых ресурсов и требований к СМК.

Второй этап — разработка и внедрение СМК. На этом этапе осуществляется распределение ответственности и делегирование полномочий отдельным подразделениям и должностным лицам; утверждение руководства по качеству; разработка графика внедрения документации по качеству; выделение ресурсов на внедрение СМК; разработка методов для измерения эффективности процессов и применение их; проведение внутреннего аудита СМК.

Третий этап — сертификация СМК. На заключительном этапе необходимо провести самооценку СМК организации и выбрать орган по проведению сертификации, далее следует проведение сертификационного аудита.

Следует также помнить, что для повышения результативности СМК необходимо постоянно улучшать деятельность предприятия. Это можно осуществлять путем следующих управленческих преобразований [3, с. 32]:

— выделение ключевых сегментов рынка и продуктов;

— совершенствование организационной структуры и регламентация бизнес-процессов;

для повышения результативности системы менеджмента качества необходимо постоянно улучшать деятельность предприятия

— формирование механизма выявления несоответствий;
— проведение руководством оценки результативности процессов;
— становление командной работы.

Проблемы и пути их решения

Вместе с тем, наряду с существенными преимуществами имеют место и проблемы, с которыми сталкиваются предприятия при разработке и внедрении СМК. В последнее время многие авторы констатируют тот факт, что отечественные предприятия малоэффективно используют СМК в своих организациях. Причинами низкой эффективности функционирования СМК на российских предприятиях являются:
— отсутствие у руководства и персонала организации профессиональных знаний и навыков в области менеджмента качества;
— формальный подход к разработке СМК, когда главной целью ставится не совершенствование системы управления организацией, а получение сертификата любой ценой;
— непонимание того, что стандарты ИСО 9001 определяют лишь минимальные требования к СМК, все остальное зависит от умелого и творческого подхода к процессу управления руководства организации и всего персонала;
— недостаточное внимание вопросам мотивации персонала, ориентированной на качество;
— модель самооценки предприятия строится в основном на финансово-экономических показателях. При этом не используются такие критерии, как достижение целей, результативность процессов, уменьшение потерь от брака, соответствие стандартам качества, удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон;
— отсутствие использования инструментов менеджмента качества.

стандарты ИСО 9001 определяют лишь минимальные требования к СМК, все остальное зависит от подхода к процессу управления руководства организации и всего персонала

Российским компаниям, принявшим решение о разработке и внедрении СМК, необхо-

димо учитывать как положительный опыт, так и неудачи предприятий для устранения их в своей дальнейшей деятельности. Эффективная, хорошо структурированная система менеджмента качества позволяет организации добиться высокой результативности взаимодействия с потребителями, поставщиками и другими заинтересованными сторонами, своевременно выявлять слабые места и оперативно разрабатывать комплекс мероприятий по совершенствованию дальнейшей деятельности.

эффективная, хорошо структурированная система менеджмента качества позволяет организации добиться высокой результативности

Литература

1. Белобрагин В.Я. Восхождение к вершинам качества продолжается // Стандарты и качество. — 2008. — №2. — С. 82-87.
2. Гличев А.В. Предел или плацдарм развития? Размышления о будущем систем качества // Стандарты и качество. — 2007. — №11. — С.18-23.
3. Гусева А.В. Пути совершенствования деятельности предприятий электротехнической отрасли // Методы менеджмента качества. — 2006. — №6. — С.32-36.
4. Кане М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества. — СПб.: Питер, 2008. — 560с.
5. Матюшин В.А, Агафонова Н.А.Причины низкой экономической эффективности внедрения стандартов ИСО серии 9000 на российских предприятиях // Стандарты и качество. — 2008. — №3. — С.66-69.

рп