

Гумеров Анвар Вазыхович

канд. тех. наук, доцент кафедры промышленной коммерции и маркетинга,
Казанский государственный технический университет им. А.Н. Туполева
gumerov_anvar@rambler.ru

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРОМЫШЛЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ

система менеджмента качества в общей системе
управления промышленным предприятием

Аннотация

В статье представлены результаты сертификации системы менеджмента качества (СМК) отечественных предприятий промышленности на соответствие требованиям стандарта ISO 9001; проанализирован стандарт ISO 9001 (ГОСТ Р ИСО 9001–2008), требования которого используются для создания, сертификации и совершенствования СМК. Сформулированы рекомендации, направленные на дальнейшее развитие СМК в общей системе управления промышленными предприятиями.

Ключевые слова: система менеджмента качества, стандарт, качественное управление производственными процессами, рынок, управленческий уровень

По данным последнего обзора Международной организации по стандартизации (ISO), в конце 2007 г. в 175 странах мира было внедрено и сертифицировано свыше 950 тыс. систем менеджмента качества (СМК) на соответствие требованиям стандарта ISO 9001. Учитывая годовой прирост числа сертифицированных СМК (более 54 тыс.), можно с уверенностью утверждать, что в настоящее время сертифицированных СМК в мире свыше одного миллиона. Приведенные данные говорят о глобальности процесса внедрения СМК. Однако если сопоставить число сертифицированных СМК и общее число

действующих организаций, то окажется, что они составляют относительно малую долю. По некоторым оценкам, лишь около 1%. По данным ISO, в Российской Федерации в конце 2008 г. было сертифицировано 11 527 СМК российских организаций. Прирост в 2007–2008 гг. в среднем составил 3 тыс. и, следовательно, в конце 2009 года число сертифицированных СМК, вероятно, составило около 15 тыс. Число сертифицированных организаций также составило малую долю – около 1% от общего числа организаций в России.

При этом нужно учитывать, что процесс сертификации СМК на соответствие

требованиям стандарта ISO 9001 длится уже более 20 лет. Достигнуть всего 1% после стольких лет активной работы – это на удивление слабый результат.

Эффективность сертификации на российских предприятиях

Потребность российских предприятий в сертифицированной СМК, как правило, объясняется внешними причинами В их числе:

- необходимость выхода на международные рынки;
- получение возможности выполнения государственного заказа;
- наличие требований со стороны законодательства, заказчиков, головных компаний;
- необходимость участия в тендерах на поставку продукции (услуг);
- необходимость привлечения инвестиций, кредитов.

Таким образом, большинство проектов по разработке и внедрению СМК осуществляется в добровольно-принудительном порядке, что порождает формализм с целью получения «справки о состоянии здоровья» и не способствует реальному достижению этого «здоровья», то есть созданию результативной системы менеджмента, которая ведет к коммерческому успеху. Как правило, вследствие подобного «формального внедрения» появляется чувство неудовлетворенности результатами, непонимание необходимости и значимости этих работ для предприятия со стороны акционеров, менеджеров и персонала организации.

Модель результативного управления описана в стандартах ISO серии 9000 и других стандартах качественного управления, например, AS 9000 (для аэрокосмической промышленности), ISO/TS 16949 (для автопрома), TL 9000 (для связи и телекоммуникаций),

а модель эффективного управления – Производственная система Toyota или ее упрощенный вариант – в концепции «Бережливое производство». Рассматриваемые методы качественного управления производственными процессами – один из важнейших компонентов модели результативного управления, а модель эффективного управления без них просто не работает. На российских предприятиях в области результативности и эффективности наблюдается следующее:

- по мнению международных органов по сертификации, не более 20–25% из числа полученных российскими предприятиями сертификатов соответствия СМК требованиям стандарта ISO 9001 являются настоящими, остальные выданы в лучшем случае на «бумажные» системы, когда вся требуемая стандартом документация есть, но на реальную жизнь предприятия влияния она практически не оказывает;
- уровень развития российской предприятий и его важнейшая часть – управленческий уровень – является невысоким.

Уровень развития компании складывается из следующих компонентов:

- уровня управленческого развития;
- уровня технологического и технического развития (уровня развития инфраструктуры и производственной среды);
- уровня кадрового развития;
- уровня инновационного развития.

...процесс сертификации
СМК на соответствие
требованиям стандарта
ISO 9001 длится
уже более 20 лет

Уровень управленческого развития предприятия (управленческий уровень) – это интегральная экспертная оценка степени использования технологий менеджмента, оценка качества организации и управления базисными бизнес-процессами на предприятии. Лучшие в мире предприятия имеют уровень развития около 6 и уровень управленческого развития выше 5. Низкорентабельное предприятие обычно имеет уровень развития около 0. По исследованиям ЦЭСИ при Правительстве Республики Татарстан, которые начались еще в середине 1990-х годов и продолжают по сей день, средний управленческий уровень российских предприятий ниже 2, тогда как для успешного начала применения стандарта ISO 9001 требуется управленческий уровень не ниже 2,5, а хорошо функционирующая система соответствует уровню 3 и выше. Концепция «Бережливое производство» рассчитана на предприятия с уровнем управленческого развития выше 3, а для внедрения методов

...большинство проектов по разработке и внедрению СМК осуществляется в добровольно-принудительном порядке, что порождает формализм с целью получения «справки о состоянии здоровья»

Производственной системы Toyota требуется уровень выше 4.

Характеристики стандартов СМК

Анализ проблемы эффективности СМК можно начать с рассмотрения требований стандартов ISO серии 9000, которые используются для создания, сертификации и совершенствования СМК.

Основополагающий стандарт ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000–2001). В нем содержится восемь основных принципов СМК, но среди них нет ни одного, прямо относящегося к эффективности СМК.

Стандарт ISO 9001 (ГОСТ Р ИСО 9001–2008). Требования именно этого стандарта, в первую очередь, используются для создания, сертификации и совершенствования СМК. В стандарте ISO 9001 также не содержится требования обеспечения эффективности СМК, а включено лишь требование результативности, то есть достижения запланированных целей. Причем цели и результаты ориентированы на обеспечение качества. Учета затрат времени и ресурсов или других характеристик, связанных с эффективностью, не производится.

Кроме того, в этом стандарте перед организацией, разрабатывающей СМК, ставится задача выделения и установления процессов по осуществлению своей деятельности. Однако самой организации сделать это весьма непросто, поскольку она располагает специалистами по основному профилю своей деятельности (производство продукции или оказание услуги), но, как правило, не имеет ни времени, ни специалистов достаточной квалификации для разработки системы менеджмента.

Стандарт ISO 9001

Необходимо отметить универсальность стандарта ISO 9001, так как он предназначен для любых организаций и для любых видов деятельности.

Указанная особенность содержит как положительные, так и отрицательные аспекты. Положительным является единство требований ко всем СМК, что создает условия для получения следующих очень важных результатов:

- создание на единой нормативной базе однотипных по принципам построения и структуре СМК;
- обеспечение совместимости, возможности стыковки и встраивания СМК в глобальную экономическую систему;
- обеспечение массового распространения СМК по всему миру;
- создание единой системы органов по сертификации и аккредитации, служащих для оценки СМК, включая подготовку и аттестацию аудиторов;
- создание единой системы доверия к сертификатам соответствия как условия, способствующего установлению и развитию торгово-экономических отношений.

Отрицательным является то, что из-за универсальности стандарта ISO 9001 из него исключены такие требования, которые не всем подходят или к которым не все готовы. Имеются и другие недостатки:

- в требованиях стандарта ISO 9001 не нашли или почти не нашли отражения некоторые принципы СМК, указанные в стандарте ISO 9000, а именно вовлеченность сотрудников, системный подход к менеджменту, взаимовыгодные отношения с поставщиками;
- возникает проблема интерпретации общих требований применительно к реальным условиям производства продукции или оказания услуг, а впоследствии относительно перехода от этих

...из-за универсальности

стандарта ISO 9001

из него исключены такие

требования, которые

не всем подходят или

к которым не все готовы

требований к весьма сложным структурам и решениям при создании и оценке конкретных СМК;

- в стандарте ISO 9001 не содержится никаких требований о применении передовых методов и средств управления организациями, включая автоматизированные средства и информационные технологии, которые могли бы повысить эффективность СМК и производительность труда.

На практике возникает немало проблем, связанных с внедрением требований стандарта ISO 9001.

Нередки случаи, когда организации, стремясь облегчить свою задачу, формально подходят к реализации требований стандарта ISO 9001, ограничиваясь разработкой минимально необходимой документации. Часто встречается поверхностное, фрагментарное внедрение процессного подхода. Схемы взаимодействия процессов слабо связаны с реальной действительностью организации. В результате, такие процессы не создают единого механизма, необходимого для достижения взаимосвязанных целей и задач СМК.

Системный и процессный подходы

Таким образом, создание эффективной организации является одной из

ключевых идей в менеджменте качества. На это направлены два его базовых принципа – системный и процессный подходы. Модель деятельности, построенную на этих принципах, можно представить следующим образом:

- верхний уровень – это область стратегических замыслов и определения способов их достижения;
- на втором уровне организации системы закладывается ее эффективность;
- следующий уровень – это проекты, переводящие бизнес-систему в новое состояние;
- последний уровень – это уровень операционной деятельности, который фактически объединяет все управленческие решения, принятые в прошлом. Все это предопределяет значимость организационного менеджмента, формирующего способность предприятия быстро и эффективно перестраивать свою деятельность, отвечая на вызовы рынка.

Литература

1. The ISO Survey of Certification 2008.
2. Камышев А.И. Подходы к повышению эффективности СМК. // Методы менеджмента качества, 2009. – №6.
3. Круглов М.Г. Анализ применяемых на российских предприятиях средств и методов управления качеством. // Методы менеджмента качества, 2009, №10.
4. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмента качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006.
5. Григорьев Л.Ю. О роли СМК в общей системе управления предприятием. // Методы менеджмента качества, 2009, №4.
6. Швец В. Устойчивое развитие и менеджмент качества (По материалам 49-го Конгресса ЕОQ, 25–27 апреля 2005 г., Анталия, Турция) // Стандарты и качество, 2005. – №11.

рп

Gumerov A. V.

Cand. of Tech. Sci., Associate Professor, Chair of Industrial Commerce and Marketing, Kazan State Technical University named after A.N. Tupolev

Quality Management System in the General Management System of Industrial Enterprise

Abstract

The article presents the results of quality management system (QMS) certification of domestic industrial enterprises in order to meet the requirements of ISO 9001. The author analyzes the ISO 9001 standard (State Standard R ISO 9001-2008), whose requirements are used for creating, certifying and improving QMS. He formulates recommendations aimed at further development of the QMS in the overall management system of industrial enterprise.

Keywords: quality management system, standard, quality management of production processes, market, management level