**Функционирование систем управления качеством на предприятиях: влияние на конкурентоспособность и потенциальные возможности субъекта внедрения**

**Доцент, кандидат экономических наук Леся Рыбалко-Рак**

**Полтавский универсистет экономики и торговки**

*Анотация*

*В статье предлагается процедура организационного проектирования систем управления качеством на предприятиях, рассматривается влияние систем управления качеством на конкурентоспособность и потенциальные возможности субъекта внедрения.*

*Ключевые слова*

*Всеохватывающий менеджмент качества, качество, система управления качеством*

Практическая значимость изучения проблемы системного управления качеством заключается в том, что формирование системы качества, как совокупности организационной структуры, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления управления качеством, является инструментом самосохранения любого предприятия, организации в условиях нестабильной внешней среды, залогом конкурентоспособности на внутреннем и внешнем рынках. Принятие рациональных решений предприятиями, организациями в сфере управления качеством должно осуществляться на основе изучения эволюционных подходов к проблеме.

На основе исследований Э. Деминга (циклическая модель управления качеством), А. Фейгенбаума (всеобщий контроль качества), Дж. Джурана (непрерывное улучшение качества), Г. Тагути (методы технического проектирования качества),
Ф. Кросби (программа "Ноль дефектов"), К. Исикава (семь простых статистических методов), была сформирована функциональная система TQM - интегрированная общая система управления [1-6]. Однако идеология данной концепции не подлежит единому трактовке и зависит от исторического центра и менталитета нации.

В современной теории и практике используются концепции, отражающие сущность различных методов, применяемых в методологии TQM для решения проблем управления качеством: система качества (Quality System) система менеджмента, основанная на управлении качеством (Quality Driven Management System), общее управление качеством (Total Quality Management), обеспечения качества (Quality Assurance), управления качеством (Quality Control), статистический контроль качества (Statistical Quality Control), система обеспечения качества (Quality Assurance System), гарантия продукции (Product Assurance), общий трудовой менеджмент (Total Manufacturing Management), передовой производственный опыт (Good Manufacturing Pratices), система управления производственными ресурсами (Environmental Managemtnt System), система "мы обеспокоены" (We Care), система "обеспокоенность ответственных лиц" (Responsible Care), общий менеджмент качества в сфере охраны окружающей среды (Environmental TQM), общее обеспечение производства (Total Manufacturing Assurance), интегрированный менеджмент процессов (Integrated Process Management), менеджмент с целью улучшения, обеспечения качества (Management for Quality Improvement), тотальное управление качеством и производительностью (Total Quality and Productivity Management), интегрированный менеджмент качества (Integrated Management), система внедрения непрерывных улучшений (Continuos Improvement Implementation System) и другие.

Актуальность проблемы управления качеством обусловлена ​​не только признанием данной сферы знаний инструментарием достижения и поддержания конкурентоспособности предприятий в условиях глобализации, а определяется также фактором экономической, социальной и экологической безопасности на государственном уровне. Стабильного повышения качества невозможно достичь действиями только локального характера, поскольку неподходящее качество услуг в одной сфере, или даже одного поставщика, приведет к созданию продукции, услуг соответствующего уровня качества в другой сфере или на другом предприятии. Управление качеством должно иметь комплексный характер, а это возможно только при условии использования системного подхода к управлению.

Концептуальное развитие управления качеством во второй половине ХХ в. происходил достаточно интенсивно, в результате чего возникло множество разнообразных концепций и испытанных практикой подходов. Доминирующими и наиболее масштабными из них следует считать подходы, основанные на международных стандартах ISO и на концепции ТQM, которые на данном этапе развития является своеобразным итогом многолетней мировой практикой многих передовых предприятий, организаций.

Сравнивая концепции стандартов ISO и TQM, важно четко определить различия в их целевом назначении. Если стандарты ISO предназначены прежде всего для регулирования рыночных отношений между производителем и потребителем продукции (услуг), на основе предварительной оценки способности производителя обеспечить необходимую потребителю качество, то концепция TQM предназначена, главным образом, для повышения конкурентоспособности производителя за счет непрерывного совершенствования управления качеством. Хотя в методологическом смысле управления качеством по ISO и TQM базируется на многих общих понятиях.

Мировая теория и практика показывает, что теории и методы TQM является значительным историческим достижением в области качества, производительности и конкурентоспособности.

Современные требования к качеству товаров и услуг, постоянно растущее рыночное давление заставляют предприятия принимать во внимание новые стратегические аспекты деятельности, среди которых формирование системы управления качеством, как средства обеспечения устойчивого положения на рынке, что создает ряд возможностей - экономических, научно-технических, производственных, управленческих, маркетинговых, как для отдельного субъекта хозяйственной деятельности, так и экономики страны в целом.

На основании рассмотренных альтернатив процесса разработки и внедрения системы управления качеством следует отметить, что не существует общепризнанной методики осуществления данных работ. Предлагаем применять обобщенную схему организации процесса формирования системы, где процесс организации формирования системы управления качеством не завершать стадией поддержки, а ввести в процесс стадию развития системы, поскольку перспективными предприятиями считаются не те, которые производят качественную продукцию и предоставляют качественные услуги на конкретных рынках в определенный период времени, а те, которые стремятся к совершенству (рис. 1.).

Эффективная система управления качеством является реальным инструментом непрерывного совершенствования деятельности и реорганизации предприятия и источником экономических выгод. За счет использования методики документации, контроля, анализа и периодического пересмотра процессов в соответствии с требованиями международного стандарта снижается сопротивление нововведениям, обеспечивается прозрачность, эффективность управления и постоянное совершенствование деятельности хозяйствующего субъекта. Внедряя соответствующую систему управления качеством, организация подтверждает уверенность в надежности ее процессов и создает почву для постоянного улучшения.

Поддержка системы:

корректирующие и предупреждающие действия;

аудиты

Рис. 1. Схема организации процесса разработки системы управления качеством

Определение необходимости изменений

Обращение в консалтинговую организацию

Формирование команды проекта из работников предприятия

Планирование программы работ и мероприятий

Обучение персонала

Разработка документации системы

Внедрение системы

Сертификация

Предсертификационный аудит

Выделение и описание процессов

результат

Благодаря внедрению системы управления качеством предприятия достигают повышения производительности труда, обеспечивают существенное снижение затрат на качество и повышают свою конкурентоспособность. Поэтому сформирована система управления качеством, согласно предложенной автором процедуры, рассматривается как инструмент управления в рыночных условиях хозяйствования.

Внедрение системы управления качеством в торговле следует считать стратегическим решением для предприятия.

Этап 1. Проектирование организационной структуры, которая обеспечит выделение необходимых человеческих ресурсов для разработки системы управления качеством, привлечение к проекту всего персонала предприятия, согласование деятельности всех уровней и звеньев в процессе формирования системы.

На данном этапе необходимо провести следующие виды работ.

1.1. Назначение представителя руководства предприятия по качеству.

Представитель должен обеспечить разработку, внедрение процессов, необходимых для системы управления качеством, их поддержание в рабочем состоянии, предоставление отчетов высшему руководству о функционировании системы, содействие пониманию предприятием потребителей. Представитель, наряду с названными функциями, должен выполнять и другие свои обязанности, предусмотренные должностью, которую он занимает. Руководителю предприятия нужно издать приказ о назначении представителя руководства по качеству.

1.2. Создание Координационного совета по качеству на предприятии.

В организации и координации работ по формированию системы управления качеством одновременно должны принимать участие различные подразделения, поэтому в состав Координационного совета по качеству должны входить владельцы всех процессов, а возглавлять ее должен первый руководитель предприятия. Руководителю предприятия нужно издать приказ о создании Координационного совета по качеству.

1.3. Создание подразделения "Управление качеством", главная задача которого будет заключаться в планировании и выполнении необходимых мероприятий по реализации проекта касательно формирования системы управления качеством на предприятии. Необходимо создать подразделение научно-практического направления с целью разработки научно-методического обеспечения, организационных, координирующих, ассистирующих функций (консультирование подразделений, организация работы и координация подразделений, оказание помощи высшему руководству).

Если численность работающих превышает 250 чел., Рекомендуется создавать подразделение, в противном случае целесообразно ограничиться должности менеджера по качеству. На основе исследования литературных источников предлагаем создание подразделения "Управление качеством" провести по схеме приведенной в табл. 1.

Учитывая варианты позиционирования подразделения "Управление качеством" или должности менеджера по качеству в общей организационной структуре объекта внедрения, предлагаем выбирать структурную подчиненность в виде штабного органа высшему руководству предприятия, который будет служить подтверждением особого статуса и ведущей роли данной структурной единицы.

Таблица 1.

Организация процесса создания подразделения "Управление качеством" на предприятии

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Этап | Характеристика необходимых работ | Документационный выход результатов выполнения этапа |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. Анализ обращения руководства к исполнителю - работника; внешних консультантов и регистрация проекта | Привлечение внешних консультантов позволит сократить сроки формирования системы, однако исключительно совместная работа внешних специалистов и персонала обеспечит успех реализации проекта. Обращение содержит информационно-справочную информацию о предприятии и анализируется на предмет выполнения, в пределах ресурсного обеспечения. Если результаты анализа обращения, стоимость работ и срок выполнения устраивают руководство, то целесообразно зарегистрировать проект: указать перечень работ, требующих выполнения, трудоемкость и доход проекта, функции каждого специалиста в рамках проекта, назначить руководителя проекта | Обращение руководства;Анализ обращения;Сведения о предприятии и проекте |
| 2. Презентация руководству предприятия технологии создания подразделения | Возможно осуществить на основе детального последовательного описания выполнения работ с учётом замечаний руководства, и последующей адаптацией технологии | Элементы технологии;Уточнение руководства;Мероприятия по адаптации технологии |
| 3. Мониторинг предприятия и планирования последующих работ | Необходимо осуществить сбор информации на основе устного опроса и конкретизировать основные сведения о задачах подразделения, сроков ввода, объема ресурсов для его формирования, при информационном дефиците - провести дополнительный сбор данных | Неструктуризи-ровання информация;Перечень работ;План работ |
| 4. Проведение организационных изменений в структуре управления предприятия | Необходимо разработать приказ о создании новой структурной единицы, указать перечень должностей в подразделении, их количество, определить систему мотивации для работников подразделения. Руководству нужно утвердить положение о подразделении, где отметить информацию о его наименовании, подчинение, задачи и функции, взаимодействие с другими подразделениями. | Приказ о создании подразделения;Положение о подразделении; Должностная инструкция на каждую должность штатного расписания  |

*Продолжение табл. 1.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| 5. Формирование соответствующего ресурсного обеспечения подразделения | Необходимо сформировать перечень ресурсов и инфраструктуры, необходимых для работы подразделения, провести выделение указанных ресурсов в обусловленный срок | Поручение о выделении необходимых ресурсов;Отчет о выполнении поручения |
| 6. Формирование соответствующего кадрового обеспечения подразделения | Необходимо сформировать перечень критериев, по которым будет осуществляться поиск работников и будет разработана анкета-резюме кандидата на должность (например, возраст, образование, опыт работы на определенных должностях, практические навыки, личные качества). Целесообразно иметь разносторонних специалистов в подразделении. По результатам собеседования осуществляется выбор кандидата, который в наибольшей степени соответствует установленным требованиям. Необходимо определить потребность в обучении, разработать план обучения, провести обучение и аттестацию персонала | Кадровая анкетаПисьменные требования к работникам;Бланк оценки потенциала кандидата;Приказ о приеме работника на работу;План работ;Поручение руководства;Перечень необходимых курсов;Учебный план;Сертификат об окончании учебыИтоговая аттестационная ведомость |
| 7. Открытие подразделения | Необходимо провести планирование работы подразделения, учитывая его задачи и функции, с последующим выполнением, процедурой контроля и корректирующими действиями. Исполнитель, в случае необходимости, может предоставлять работникам консультационные услуги | План работ подразделения на период;Записи о выполнении работ;Решение по результатам контроля |

Заинтересованные стороны, а именно потребители, владельцы, кредитные организации, предпочитают сертифицированную систему управления качеством с целью получения гарантии стабильной работы предприятия в области качества продукции, слуг. **Необходимость системы управления качеством** обуславливается в настоящее время не только влиянием внешних факторов, но также и уже имеющимися внутренними факторами, которые характеризуются наличием очевидных внутренних потребностей предприятия всеми способами развивать и совершенствовать уже сложившуюся в организации систему общего менеджмента. Потребность в грамотном управлении фирмой можно органично объединить в единую систему управления качеством, что и будет перспективой научных исследований в этой сфере знаний.

Библиография

1. Crosby Ph. Quality is Free. – New York: McGraw–Hill Book Co. – 1979. – Vol. 55, № 12. – P. 7.
2. Deming W. E. Quality, productivity, and competitive position. – Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study. – 1982. – Vol. 7, № 15. – P. 373.
3. Feigenbaum A. Total Quality Conrolthird edition. New York: McGraw-Hill Book Co. – 1983. – Vol. 14, № 92. – P. 501.
4. Ishikawa K. What is Total Quality Conrol The Japanese Way. Englewood Cliffs. – N 1 Prentice-Hall Inc. – 1985. – Vol. 6, 5, № 13. – p. 44–45.
5. J. Juran. Quality Control Handbook. New York, McGraw Hill. – 1988. – Vol. 17, № 13. – P. 420.
6. Taguchi G., Yu–in Wu. Introduction ofline Quality Control. – Negaya, Japan: Quality Control Association. – 1931. – Vol. 28, № 74. – Р. 2.