

ПРИЧИНЫ ФОРМАЛЬНОГО ВНЕДРЕНИЯ СМК

Синтюк Э.С.

Томский политехнический университет

Томск, Россия

FORMAL REASONS AT QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IMPLEMENTATION

Sitnuk E.S.

Tomsk polytechnic university

Tomsk, Russia

Сегодня в России особенно остро стоит вопрос повышения конкурентоспособности организации. Для его решения современному руководителю необходим механизм обеспечения качества товаров и услуг. Многие руководители отечественных компаний с целью повышения конкурентоспособности и качества продукции пошли по пути внедрения систем менеджмента качества (СМК), широко применяемых на западе и оформленных в виде стандартов ИСО серии 9000. Однако, большинство проектов внедрения СМК закончилось либо неудачей, либо свелось к формальному получению сертификата соответствия требованиям стандарта ИСО 9001, что в итоге не привело к ожидаемым результатам.

Это обусловлено следующими причинами, из-за которых руководству компаний не удается использовать элементы СМК эффективным способом.

Внедрение СМК является сложным и длительным процессом, длящимся год и более. Внедрение СМК включает в себя: изучение стандартов ISO серии 9000, анализ деятельности всей компании, разработку регламентирующей документации, системы постановки целей и оценку их достижения, внедрение системы взаимосвязанных и взаимодействующих процессов и процедур компании, проведения обучений, инструктажей и внутренних аудитов, и наконец - анализ деятельности компании ее руководством и планирование как деятельности компании, так и СМК. У каждой компании есть свои особенности, характеризующиеся такими факторами, как, вид бизнеса, организационная структура, численность персонала, состояние отрасли, место расположения, а также культура внутри самой организации. Большинство компаний не тратит время на изучение этих факторов, и таким образом, никогда полностью не использует уникальный потенциал своей компании и механизмов, заложенных в западную модель СМК. Хорошо спланированная работа по внедрению СМК все это учитывает и состоит из ряда этапов, позволяющих довести проект до успешного завершения.

Многие компании рассчитывают на высокую степень регламентации деятельности компании и на высокую дисциплину сотрудников относительно качества выполняемых работ и соблюдения разработанной регламентной базы, не уделяя должного внимания мотивации персонала, ориентированной на качество. Как правило, внедрение СМК сводится к формальному подписанию инструкций сотрудниками компаний и продолжению работы по «старинке». Правильно подобранная система мотивации, ориентированная на качество продукции и услуг, одна из важнейших составляющих успеха мероприятий по внедрению системы менеджмента качества.

Модель оценки и управления деятельностью компании строится основываясь на финансово-экономических показателях, таких как: прибыль, затраты, валовый доход, маржа, рентабельность. Хотя, в целом такой подход верен, он обладает существенным недостатком – отсутствие оперативности. Когда руководитель получает указанные показатели деятельности компании, работа уже выполнена. И вложенный в создание единицы продукции труд мог оказаться, как результативен, так и не результативен. Для настоящего успеха компания должна использовать для самоанализа такие показатели как: результативность процесса, и его ход; пригодность и адекватность СМК, удовлетворенность потребителя. Изучив показатели пригодности, адекватности, результативности и удовлетворенности потребителей вместе с финансовыми показателями руководство должно осуществлять оперативное управление и разрабатывать стратегию компании.

Проект внедрения СМК является сложным, длительным и дорогостоящим для Российских предприятий процессом, к которому привлекается большое число сотрудников. Результатом внедрения СМК является модель управления компании, описанная в политиках, инструкциях, руководствах и положениях.

В тоже время, СМК не является лекарством от проблем в организации, а всего лишь инструмент, воспользовавшись которым можно существенно улучшить позиции компании на рынке, также она предоставляет возможность улучшения экономических показателей путем сокращения затрат на анализ, проектирование, разработку, поставку и сервисное обслуживание продукции.

Список использованной литературы и электронных ресурсов:

1. ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008 Система менеджмента качества. Требования – М.: Стандартиформ, 2008.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: ИПК Изд-во стандартов, 2001.

3. Управление качеством : учебное пособие / Ю. Т. Шестопап [и др.]. — М. : Инфра-М, 2008. — 331 с.