

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ СМК И ЕЁ ВЗАИМОСВЯЗЬ С КОНЦЕПЦИЕЙ TQM

М.Г. Слуцкий, канд. экон. наук, доцент

В.В. Макаров, д-р экон. наук, профессор

Д.А. Посадский, студент

Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф.

М.А. Бонч-Бруевича

(Россия, г. Санкт-Петербург)

DOI:10.24412/2411-0450-2022-6-2-168-171

Аннотация. Актуальность статьи состоит в исследовании проблемы совершенствования подходов к оценке эффективности системы менеджмента качества (СМК). Авторы полагают, что многоаспектность СМК на предприятии создает значительные сложности при проведении оценки ее эффективности. Поэтому предлагается общую оценку эффективности СМК производить посредством оценки эффективности отдельных ее компонентов и составляющих, учитывая взаимосвязь СМК с концепцией всеобщего управления качеством (TQM), опирающейся на долгосрочные цели развития предприятия и наиболее полное удовлетворение потребностей потребителей.

Ключевые слова: СМК, эффективность, всеобщее управление качеством, лояльность потребителей, TQM, удовлетворение потребностей.

Управление качеством в настоящее время является наиболее актуальной и востребованной областью исследования в экономике и менеджменте, и вызывает повышенное внимание со стороны бизнеса, который заинтересован в повышении конкурентоспособности, и со стороны потребителей. Для повышения лояльности потребителей необходимо внедрение системы менеджмента качества на предприятии [1]. Чтобы пользователи были удовлетворены необходима продукция, характеристики которой будут соответствовать их ожиданиям. Эти характеристики отражаются в спецификации на продукцию, либо установлены потребителем в контракте. При наличии жёсткой конкуренции и изменения потребностей пользователей во времени, предприятиям приходится постоянно совершенствовать свою продукцию и производственные процессы.

Использование системы менеджмента качества в компании позволяет проводить анализ требований потребителей, внедрять процессы, которые способствуют созданию продукции, необходимой для потребителей, а также поддерживать эти процессы в управляемом состоянии.

Система менеджмента качества может быть основой постоянного улучшения,

способствующей увеличению повышения удовлетворенности как потребителей, так и других заинтересованных сторон. Внедрение данной системы обеспечивает предприятие и потребителей уверенностью в его способности поставлять продукцию, полностью соответствующую требованиям [2].

Теория и практическое внедрение системного подхода были разработаны в 50-х годах прошлого века, когда первые системы качества стали внедрять в организациях развитых стран. Они назывались по-разному: системы менеджмента качества, системы качества, системы управления качеством (УК) продукции. Комплексная система УК продукции была разработана уже в 70-х годах. К концу 70-х Госстандартом были созданы принципы ЕСГУКП (Единая система государственного управления качеством продукции). ЕСГУКП представляла собой совокупность мероприятий, методов и средств, обеспечивающих скоординированные действия органов управления для достижения главной цели: улучшения качества всех видов продукции в интересах повышения эффективности общественного производства, наиболее полного удовлетворения потреб-

ностей населения, народного хозяйства, обороны страны и экспорта.

Большое внимание совершенствованию систем управления качеством уделяется в развитых странах мира. Значительное разнообразие концепций и способов построения систем менеджмента качества обусловлено наличием национальных стандартов качества ведущих стран, таких как США, Германия, Англия, Япония. Система международных стандартов (МС) ИСО серии 9000 была разработана на основе различных теорий и концепций. Эта система признана как национальная система управления качеством в большинстве развитых стран мира, в том числе и в Российской Федерации [2].

Применяемые в настоящее время экспертные методы оценки эффективности систем менеджмента качества позволяют лишь частично проанализировать ее эффективность. Данное обстоятельство обуславливает разработку комплексной процедуры оценки эффективности функционирования системы менеджмента качества и выработку практических мероприятий по ее реализации на промышленном предприятии для повышения качества управления и эффективности деятельности в целом.

Как показывает практика, многоаспектность системы менеджмента качества на предприятии создает значительные сложности при осуществлении оценки ее эффективности. Общая оценка эффективности может быть определена посредством оценки эффективности отдельных ее компонентов и составляющих. На предприятии проводится оценка бизнес-процессов, начиная с основных, и заканчивая обеспечивающими.

Обеспечивающие бизнес-процессы относятся к вспомогательным. Для них основной целью является снабжение ресурсами, необходимыми для деятельности организации. В общем, бизнес-процессы являются универсальной категорией, однако на разных предприятиях список конкретных бизнес-процессов определяется сферой деятельности, размером организации и другими факторами. Поэтому в каждом конкретном случае необходимо составлять

свой перечень бизнес-процессов для оценки качества [3].

Использование подобной системы критериев оценки эффективности реализации бизнес-процессов в инфокоммуникационных услугах позволит полно и адекватно оценить систему менеджмента качества на предприятии. Количество и содержание критериев подвергаются изменению в зависимости от рыночной и производственной ситуации.

Проведение оценки результативности и эффективности внедренной системы менеджмента качества должно отличаться регулярностью и систематичностью. Руководство организации по результатам данной оценки принимает организационные решения по изменениям в существующей системе менеджмента качества для ее усовершенствования. В частности, могут быть использованы показатели качества продукции по отдельным направлениям реализации, например, интегральная оценка качества продаж [4].

Таким образом, проблема определения эффективности систем менеджмента качества приобрела свою актуальность с момента их внедрения и особенно остро встала по мере широкомасштабного применения стандартов ИСО 9000:2000 в практику управления промышленных предприятий.

Развитие методов управления качеством происходило параллельно с повышением актуальности данной проблемы для предприятий. Совершенствование методов управления качеством в конечном счете привело к созданию науки об управлении качеством.

Следующим этапом развития теории и методики управления качеством является концепция всеобщего управления качеством (TQM – TotalQualityManagement). Под всеобщим управлением качеством понимается определенный подход к управлению предприятием, который в своей деятельности направлен на качество. При этом, подразумевается участие всех работников предприятия. Концепция определяется долгосрочными целями по наиболее полному удовлетворению потребителя, а

также повышения прибыльности предприятия.

Верхнее место в пирамиде управления качеством занимает TQM – всеохватывающий, тотальный менеджмент качества. Под ним понимается качество всей работы сотрудников предприятия, необходимой для выпуска высококачественной продукции. Сюда относится работа по созданию организационно-технических условий производства. Также в данную категорию входит обоснованность управленческих решений. Важное значение имеет и качество работы по выпуску продукции. В данную составляющую входит контроль качества технологических процессов, своевременное выявление брака. Высокое качество продукции может быть обеспечено только посредством высокого качества работы.

TotalQualityManagement не ограничивается проверкой качества продукции, в нем заключается вся сущность менеджмента качества предприятия. Поэтому данный подход получил название «менеджмента четвертого поколения» [5].

Международные стандарты (МС) ИСО серии 9000 не противоречат концепции TotalQualityManagement. Как отмечает А.

Фейгенбаум, «эти два вида движения как бы являются партнерами в достижении единой цели, но на разных стадиях движения предприятия к качеству. При этом основой являются стандарты ИСО, а эволюционным развитием – TQM» [6].

Таким образом, в систему менеджмента качества предприятия включается деятельность руководства по управлению качеством. В процессе управления качеством задействованы все функции управления в определенной последовательности. Начинается процесс управления качеством с этапа исследования и заканчивается в процессе эксплуатации продукции.

Для понимания процесса управления качеством может быть использована соответствующая модель, роль которой и выполняет петля качества. Соответственно, в международных стандартах ИСО серии 9000 петле качества отводится центральное место. В том случае, когда происходит игнорирование показателей качества в любом компоненте петли, снижается конкурентоспособность предприятия. Большую роль в решении задач успешного внедрения системы менеджмента качества, играют информационно-коммуникационные технологии [7].

Библиографический список

1. Макаров В.В., Горбатько А.В. Инновации, инвестиционная политика и управление качеством услуг компании мобильной связи. - Санкт-Петербург, 2014.
2. ГОСТ ISO 9001-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT) Quality management systems. Requirements (введен в действие с 1 января 2013 года Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1575-ст.).
3. Управление качеством в телекоммуникациях. – Режим доступа: <https://economy.ru/info/info/179007/> (дата обращения: 09.06.2022).
4. Макаров В.В., Галков И.М. Интегральная оценка качества продаж услуг мобильной связи//Вестник Российской академии естественных наук (Санкт-Петербург). 2013. № 2. С. 83-84.
5. Поляков А. Н. ISO 9001 и GMP: сходство и различия стандартов в историческом ракурсе // Management: журнал. – 2019. – №1 (49). – С. 70-76.
6. Рязанцев А.Б. Современный этап развития концепции TQM // Вестник воронежского государственного технического университета. – 2010. – Т. 6. №7. – С. 128-131.
7. Мальцева У.В., Макаров В.В. Информационные технологии в практике управления качеством // Инновации. – 2011. – №12 (158). – С. 116-119.

ASSESSMENT OF QMS EFFECTIVENESS AND ITS RELATIONSHIP WITH THE TQM CONCEPT

M.G. Slutsky, *Candidate of Economic Sciences, Associate Professor*

V.V. Makarov, *Doctor of Economic Sciences, Professor*

D. A. Posadsky, *Student*

The Bonch-Bruевич St. Petersburg State University of Telecommunications
(Russia, St. Petersburg)

Abstract. *The relevance of the article is to study the problem of improving approaches to assessing the effectiveness of the quality management system (QMS). The authors believe that the multidimensional nature of the QMS at the enterprise creates significant difficulties in assessing its effectiveness. Therefore, it is proposed to make a general assessment of the effectiveness of the QMS by evaluating the effectiveness of its individual components and components, considering the relationship of the QMS with the concept of universal quality management (TQM), based on the long-term goals of enterprise development and the fullest satisfaction of consumer needs.*

Keywords: *QMS, efficiency, universal quality management, customer loyalty, TQM, satisfaction of needs.*