

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК ЭЛЕМЕНТ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ

В статье рассматривается мировой опыт построения систем управления предприятиями. Проведен анализ основных принципов системы менеджмента качества. Уточнена роль и значение системы менеджмента качества, как элемента инновационного механизма управления, выделены преимущества внедрения данной системы для предприятий.

Введение

Системная интеграция экономик государств, международная концентрация капитала, интеграция мировых рынков и глобализация хозяйственной деятельности компаний предъявляют новые требования к участникам рынка и требуют от них повышения конкурентоспособности, роста эффективности деятельности и внедрения инноваций.

Субъекты рынка сегодня рассматривают механизмы управления как ценный ресурс, поэтому повышение эффективности управленческой деятельности становится одним из направлений совершенствования деятельности предприятия в целом. Внедрение инновационных механизмов управления помогает динамично реагировать на постоянно меняющуюся рыночную ситуацию, контролировать все стороны деятельности предприятия, оперативно выявлять проблемы и концентрировать усилия там, где это наиболее необходимо в данный момент.

Основная часть

Мировой опыт предлагает совершенствование менеджмента организаций на основе:

- международных стандартов на системы менеджмента;
- критериев премий в области качества (международных – Модель совершенства EFQM, региональных – Премия СНГ, национальных – Премия Правительства Республики Беларусь за достижения в области качества);
- зарубежных практик менеджмента (не стандартизированных на международном уровне техник и методик) и др. [1].

Изучение международного опыта показывает, что систему управления предприятием целесообразно выстраивать и совершенствовать на принципах TQM – Total Quality Management (Всеобщего Менеджмента Качества), LTM – Lean Thinking and Manufacturing (Бережливого Производства и Мышления) и комплексной безопасности, так как они являются наиболее полными в методологическом плане. Остальные подходы, по сути, являются частными случаями данных концепций.

Системы управления, построенные на принципах TQM и LTM, пока не имеют своего выражения в стандартах и не могут быть сертифицированы. Сегодня мировой опыт систем управления качеством, экологией, персоналом, охраной труда и промышленной безопасностью, информационным обеспечением представлен в международных стандартах ISO 9001, ISO 14001, BS 8800, BS 7799, AA 1000, ХАССП, OHSAS 18001, рекомендациях EMAS, GEFMA, которые используются в качестве достаточно эффективного средства реализации указанных подходов в реальных системах управления предприятием.

В Республике Беларусь идеи системного менеджмента и менеджмента качества получили достаточно большое развитие. По состоянию на 01.01.2012 г. в стране сертифицировано 2514 систем менеджмента качества организаций в соответствии с СТБ ISO 9001, 684 системы управления охраной труда в соответствии с СТБ 18001, 280 систем управления окружающей средой в соответствии с СТБ ИСО 14001 [1].

Под инновационным механизмом управления следует понимать комплекс взаимосвязанных рычагов, обеспечивающих постоянное развитие всех элементов системы для достижения целей организации. Систему менеджмента качества можно рассматривать как один из рычагов инновационного механизма управления.

Экономический рычаг – инструмент управления экономикой, который используется в качестве средства изменения экономического состояния объекта [2].

Система менеджмента качества (СМК) – это часть общей системы управления, которая функционирует с целью обеспечения стабильного качества производимой продукции, оказываемых услуг и строится на стандартах ISO.

Стандарты ISO базируются на 8 принципах всеобщего управления качеством TQM – это всестороннее и фундаментальное правило менеджмента для

продвижения и действия предприятия, нацеленное на долгосрочное, непрерывное повышение эффективности, ориентируемое на потребителей при учете потребностей всех других заинтересованных сторон.

Восемь принципов менеджмента качества:

1. Ориентация на потребителя. Предприятия зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

2. Лидерство руководства. Руководители создают единство целей предприятия и его управления. Они должны создать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могли бы быть полностью вовлечены в достижение целей предприятия.

3. Вовлечение работников. Работники всех уровней составляют суть предприятия, полное вовлечение дает возможность использовать их способности на благо предприятия.

4. Процессный подход. Желаемый результат достигается эффективнее, если осуществляется менеджмент деятельности и ресурсов как цепочки взаимосвязанных процессов.

5. Системный подход к менеджменту. Эффективность и результативность предприятия улучшаются при определении, понимании и управлении системой взаимосвязанных процессов в соответствии с установленной целью.

6. Постоянное улучшение. Непрерывное улучшение должно быть постоянной целью предприятия.

7. Принятие решений, основанных на фактах. Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Предприятие и его поставщики взаимозависимы, и взаимовыгодные отношения увеличивают способность обеих сторон создавать ценности.

В стандартах ISO принцип процессного подхода является одним из фундаментальных. Выделяют:

1. Процессы системы менеджмента качества.

2. Процессы реализации ответственности высшего руководства в рамках системы менеджмента качества (например, определение стратегии и целей предприятия, планирование деятельности предприятия и ресурсов).

3. Менеджмент ресурсов (человеческие ресурсы, инфраструктура и производственная среда).

4. Процессы создания продукции (услуги).

5. Процессы измерения, анализа и улучшения.

В эффективной системе менеджмента качества процессы необходимо скоординировать, определить их взаимосвязи, обеспечить их совместимость.

Процесс считается установленным, если:

– назначено лицо, ответственное за него;

– документированы относящиеся к нему процедуры и методики мониторинга и измерений;

– определены необходимые ресурсы.

Таким образом, процессный подход позволяет выделить процессы, в наибольшей степени влияющие на достижение целей. При этом идентифицируются и измеряются входы и выходы процессов, внутренние и внешние заказчики, поставщики и другие заинтересованные стороны. Взаимосвязи процессов предприятия часто являются сложными и в результате превращаются в сеть процес-

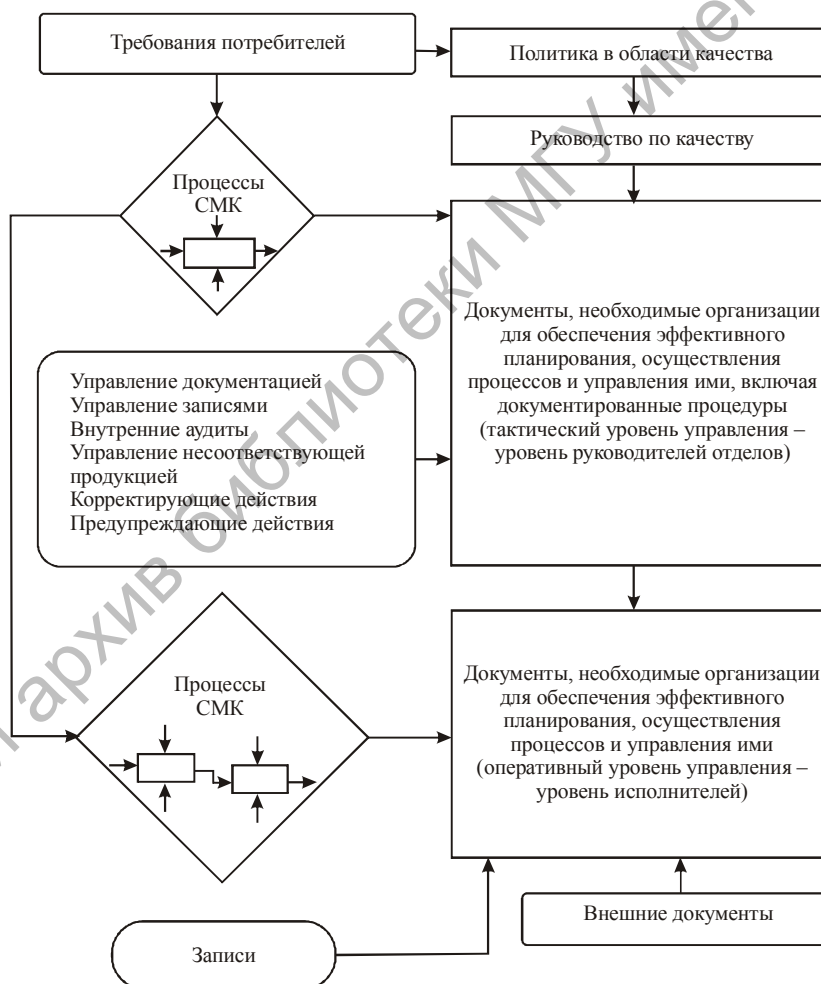
сов. Очень важно установить взаимосвязь процессов и определить степень влияния процесса на способность выполнять требования заказчика предприятием.

Системный подход к менеджменту реализуется в управлении компанией через систему взаимосвязанных процессов, направленных на достижение заданных целей и удовлетворение всех заинтересованных сторон.

Таким образом, система менеджмента качества – это элемент инновационного механизма управления, который приводит к постоянному развитию всей системы путем выделения и функционирования ключевых процессов и сети процессов для достижения устойчивого успеха организации.

Эффективное функционирование системы менеджмента качества (СМК) предполагает формирование структуры документации (рисунок):

- политика и цели в области качества;
- руководство по качеству;
- обязательные документированные процедуры;
- регламенты процессов и процедур, рабочие инструкции;
- записи по качеству.



Структура документации системы менеджмента качества

Документом, подтверждающим соответствие системы менеджмента качества требованиям стандарта ISO 9001, является сертификат соответствия, выдаваемый специально уполномоченными на право проведения этой деятельности органами по сертификации систем качества.

Выделим преимущества, которые дает сертификация системы менеджмента качества предприятию:

- повышение эффективности системы управления предприятием;
- улучшение качества процессов, продукции и работ;
- улучшение понимания персоналом целей и задач предприятия;
- повышение уровня мотивации и исполнительской дисциплины работников;
- большая ответственность за собственные результаты и за счет этого повышение производительности труда;
- повышение престижа предприятия на внутреннем и внешнем рынках;
- завоевание доверия потребителей;
- подтверждение правильности выбранной стратегии по управлению предприятием.

Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества отражается на всей деятельности предприятия, однако в большей мере она влияет на:

- 1) Развитие предприятия, которое обусловлено:
 - а) повышением компетентности персонала, его вовлечением в процесс создания системы;
 - б) повышением эффективности производства за счет устранения лишних функций и снижения доли некачественной продукции;
 - в) улучшением отношений с потребителями и поставщиками.
- 2) Прозрачность. Повышает прозрачность предприятия в части его организационной структуры, бизнес-процессов и функций. При разработке процедур, представляющих собой алгоритм деятельности, определяются или уточняются и организационная структура, и бизнес-процессы, и функции.
- 3) Управляемость. При разработке системы менеджмента качества строго распределяется ответственность за выполнение процедур, пересматриваются положения о подразделениях, должностные и рабочие инструкции, что повышает управляемость предприятия.
- 4) Конкурентоспособность. Наличие сертифицированной системы менеджмента качества влечет улучшение качества продукции, снижение себестоимости, а, следовательно, значительно поднимает авторитет предприятия на рынке.

Заключение

Системы управления, построенные на принципах TQM и LTM, пока не имеют своего выражения в стандартах и не могут быть сертифицированы. На сегодняшний день мировой опыт систем управления представлен в международных стандартах ISO 9001, ISO 14001, BS 8800, BS 7799, AA 1000, ХАССП, OHSAS 18001, рекомендациях EMAS, GEFMA, которые используются в качестве достаточно эффективного средства реализации указанных подходов в реальных системах управления предприятием.

Система менеджмента качества – это часть общей системы управления компанией, которая функционирует с целью обеспечения стабильного качества выпускаемой продукции путем выделения и функционирования ключевых процес-

сов и сети процессов для достижения целей организации. Поэтому повышение эффективности системы управления, улучшение качества процессов и повышение престижа являются основными преимуществами, которые приобретают предприятия, имея сертифицированную систему менеджмента качества.

Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества отражается на управляемости, прозрачности, развитии и конкурентоспособности предприятия.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. **Осмола, И.И.** Системный подход к повышению эффективности менеджмента организаций: итоги и направления / И.И. Осмола // Стандартизация. – 2012. – № 2. – С. 56–61.
2. **Райзберг, Б.А.** Современный экономический словарь / Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева. – М. : ИНФРА-М, 2006. – 495 с.