

О. В. Игольник, Т. Б. Соколова

O. V. Igolnik, T. B. Sokolova

ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет», Екатеринбург

Russian state vocational pedagogical university, Ekaterinburg

oksaniya.5@yandex.ru, tatyana.sokolova@rsvpu.ru

**ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
НА ПРОМЫШЛЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ
И В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ**

**INTRODUCTION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS
IN INDUSTRIAL ENTERPRISES
AND IN EDUCATIONAL ORGANIZATIONS**

***Аннотация.** В статье рассматриваются система менеджмента качества (СМК) для промышленных предприятий и образовательных организаций, принцип функционирования СМК на предприятии, проблемы при внедрении СМК в организации, результат внедрения СМК в организацию.*

***Abstract.** The article describes the potentiality of active learning technologies for forming of professional-pedagogical competence.*

***Ключевые слова:** менеджмент качества; проблемы развития менеджмента качества; совершенствование систем менеджмента качества.*

***Keywords:** quality management; problems of quality management development; improvement of quality management systems.*

В настоящее время актуальной темой для исследований педагогических и экономических наук является управление качеством, где большое значение уделяется именно менеджменту знаний. Обсуждаются процедуры определения необходимых знаний для организации. Результаты обсуждений нашли отражение в стандартах.

В контексте стандартов качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности. Следует заметить, что определения по данной теме включают в себя не только осмысленную контекстную информацию, но и сочетание практического опыта, индивидуальных ценностей, обеспечивающих действие для достижения цели или решения практической задачи. Тогда менеджмент качества определяется как скоординированная и взаимосвязанная деятельность по управлению, выстроенная таким образом, чтобы обеспечить надежную и бесперебойную работу организации [1].

Итак, прежде всего, СМК – это система. А система, как правило, характеризуется своим назначением, структурой, составом элементов и связями между ними. Назначение СМК обеспечивать качество продукции или услуг предприятия и «настраивать» это качество на ожидания потребителей. При этом ее главная задача – не контролировать каждую единицу продукции, а сделать так, чтобы не было ошибок в работе, которые могли бы привести к появлению брака! Именно от того как в организации устроена система менеджмента качества зависит, будет ли она конкурентоспособна и успешна не только на российском, но и мировом рынках.

Далеко не во всех организациях уделяется должное внимание развитию СМК. Цель данной статьи – рассмотреть цель и проблемы внедрения такого грамотного аппарата управления.

Ещё в 1960-е годы ученые и специалисты многих стран пришли к выводу, что качество не может быть гарантировано только путём контроля готовой продукции. Необходимо его обеспечивать на более ранних этапах: в процессе производства продукции, при выборе поставщиков сырья, на стадии разработок, также важно уделить внимание даже такой стадии как «утилизация продукта».

Собственно, такого рода подход гарантирует формирование замкнутого процесса, который начинается с определения потребностей рынка содержит в себе все без исключения фазы совершенствования выпускаемой продукции, изготовление и реализацию а также послепродажное обслуживание. Необходимо включить в данный комплексный подход и обратную связь с потребителем для совершения создаваемого продукта.

Именно такая совокупность принципов, приёмов, средств и методов реализации функций управления процессами улучшения и совершенствования качественных параметров соответствующих объектов понимается под определением системы менеджмента качества уже в рамках организации.

Для чего же нужна системе менеджмента качества в организации и почему она должна быть развита? И какой же он (грамотный аппарат управления)? Для начала рассмотрим, как работает СМК на предприятии. Первым этапом является – постоянное описание и корректировка процессов, анализ отдельных элементов системы, особое внимание уделяется тем элементам, что приводят к сбоям в процессах функционирования данной системы. Безусловно, необходимо проанализировать и нежелательные выходы процессов, и их влияние на конечный результат в системе.

Вторым немаловажным критерием является персонал, причем всех уровней. Для повышения качества работы предприятия нужно проанализировать работу персонала. Ведь анализ качества работы отдельных сотрудников,

позволяет узнать, какое непосредственное влияние на работу отдельной части компании или её в целом он оказывает. Достаточно ли высокий уровень мотивации у работника организации? Эффективно ли он выполняет поручения? Достаточно ли он компетентен в данной области? Или возможно его нужно отправить на курсы повышения квалификации? Все эти вопросы используют для проведения тщательного анализа, благодаря которому будут применены меры, чтобы повысить эффективность производства.

Третьим, наиболее значительным пунктом является разработка прозрачной системы управления, связанная со стратегией компании. У руководителя компании должно быть обоснование для будущих управленческих решений, поэтому, как ему, так и его подчинённым, необходимо знать, что происходит на каждом уровне организации [2].

И последнее звено – это непрерывное совершенствование системы СМК.

Рассмотрим проблемы, возникающие при внедрении СМК в организации. Главная проблема заключается в том, что у сотрудников сформировалось устойчивое представление о том, что всю ответственность за внедрение СМК и её функционирование должна нести работающая в компании служба контроля качества. По этой причине достаточно часто разработчики СМК сталкиваются с проблемой пессимизма и непонимания персонала – «зачем лишний раз напрягаться, ведь все равно все останется по-прежнему». Но дело в том, что СМК никак не способна существовать самостоятельно, отдельно от персонала, поскольку стандарты ISO требуют привлечения всех сотрудников компании к процессу. И в случае если этого не будет, то время и деньги на внедрение СМК будут потрачены напрасно, а конкурентоспособность товаров и услуг организации на рынке так и не возрастет.

Второй проблемой являются невысокие заработные платы. «Мы и так знаем проблемы, и главная из них – недостаток средств» – утверждает персонал. Еще, часто можно услышать такой ответ – «как платят, так мы и трудимся». И таких вариантов, к сожалению, множество.

На пленарном заседании международной научно-практической конференции «Инновации в профессиональном и профессионально-педагогическом образовании» доктор педагогических наук, профессор Пётр Фёдорович Кубрушко, неоднократно говорил о том, что по результатам исследований первым критерием при выборе места работы тех, кто действительно может работать на достаточном уровне (речь идёт о выпускниках «топовых» школ и вузов, а также тех, кто уже накопил опыт работы в какой-либо сфере) является высокая заработная плата. Поэтому, чаще всего, у предприятий с невысокой заработной платой трудятся работники, которые не хотят работать в полную силу.

Трудности введения СМК, возникающие на следующем этапе, представляют собой стремление персонала отдалиться от выполнения работы. Поскольку сотрудники заняты текущей работой, они возлагают разработку документации на службу контроля качества.

Иногда, возникает и такая проблема, как отсутствие взаимосвязи организационно-распорядительных документов предприятия, например «Положения о подразделениях» и «Должностные инструкции» с документами системы качества.

И последняя проблема, которую бы хотелось отметить, это не соблюдение восьми принципов менеджмента, которые как раз способствуют достижению целей качества.

Результат внедрения СМК в организации

В первую очередь, стоит отметить, что внедрение СМК дает руководителям и сотрудникам компании полную уверенность в том, что производимый продукт или оказываемая услуга отвечает не только запросам покупателя, но и всем законодательным требованиям. При этом растёт не только безупречность выпускаемых товаров, но и производительность труда всего персонала. Ведь при грамотно работающем аппарате управления у предприятия больше шансов стать предпочтительным поставщиком для крупных компаний международного уровня. Стоит отметить, что при правильном внедрении СМК растёт конкурентоспособность товаров и услуг организации на рынке, а также предприятие способно более гибко реагировать на рыночные изменения.

В заключении хотелось бы отметить, что внедрение системы менеджмента качества является неотъемлемым показателем надежности предприятия, а так же даёт ему возможность в полной мере соответствовать тем требованиям, которые заказчик выдвигает к выпускаемой продукции. Тем самым, внедрение СМК существенно повышает шансы компании на длительную и успешную деятельность. В итоге, результаты внедрения СМК дают гарантированную уверенность в безупречности продукта, как потребителям, так и партнерам организации.

Список литературы

1. *Практика* разработки и внедрения систем менеджмента качества на предприятиях и в организациях: учебное пособие / Н. А. Евсупов. Москва: АСМС, 2013. 360 с.
2. *Фокс М. Дж.* Введение в обеспечение качества: Модуль RRC № 415a / М. Дж. Фокс; пер. с англ.; под общ. ред. В. Н. Азарова. Москва: Фонд «Европейский центр по качеству», 1999. 118 с.