

2. *Завистовский С. Э.* Особенности моделирования образовательного процесса подготовки специалистов I ступени высшего образования в Республике Беларусь / С. Э. Завистовский, Т. И. Завистовская // Совершенствование подготовки педагогических кадров и методики преподавания непрофильных учебных дисциплин: сборник статей Международной заочной научно-практической конференции, Новополоцк, 15–16 мая 2017 г. / Полоц. гос. ун-т; редкол.: С. Э. Завистовский [и др.]. Новополоцк: Полоцкий государственный университет, 2017. С. 39–44.

3. *Завистовский С. Э.* Роль и место «Технологии» в системе учебных дисциплин / Завистовский С. Э. // Университеты мира как центры научных исследований: материалы Международной научно-практической конференции. Тула: Изд-во Тул. гос. пед. ун-та им. Л. Н. Толстого, 2013. С. 41–45.

4. *Тихонов А. В.* Социология управления: фундаментальное и прикладное знание / А. В. Тихонов; отв. ред. А. В. Тихонов. Москва: Канон+: Реабилитация, 2014. 560 с.

УДК 331

**О. В. Игольник, Г. Н. Мигачева**

**O. V. Igolnik, G. N. Migacheva**

*ФГАОУ ВО «Российский государственный  
профессионально-педагогический университет», Екатеринбург  
Russian state vocational pedagogical university, Yekaterinburg  
Oksaniya.5@yandex.ru*

## **ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОРГАНИЗАЦИИ**

### **PROBLEMS OF IMPLEMENTATION SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT IN THE ORGANIZATION**

**Аннотация.** В статье рассматриваются: система менеджмента качества (СМК) организации, принципы функционирования СМК на предприятии, проблемы, возникающие при внедрении СМК в организации, результаты внедрения.

**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 исследований в педагогических и экономических науках 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, 2, 3].

Именно от того, как в организации устроена система менеджмента качества (СМК), зависит, будет ли она конкурентоспособна и успешна не только на российском, но и на мировом рынке.

Далеко не во всех организациях уделяется должное внимание развитию СМК. Цель данной статьи – рассмотреть проблемы внедрения систем менеджмента качества в организации.

Еще в 1960-е гг. ученые и специалисты многих стран пришли к выводу, что качество не может быть гарантировано только путем 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 совершенствования создаваемого продукта.

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

Для чего же нужна система менеджмента качества в организации и почему она должна быть развита?

Для начала рассмотрим, как работает СМК на предприятии.

На первом этапе осуществляются постоянное описание и корректировка процессов, анализ отдельных элементов системы; особое внимание уделяется тем элементам, которые 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 ее 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 приняты меры для повышения эффективности производства.

Третьим, наиболее значительным, пунктом является разработка прозрачной системы управления, связанная со стратегией компании. У руководителя компании долж-

но быть обоснование для будущих управленческих решений, поэтому и ему, и его подчиненным необходимо знать, что происходит на каждом уровне организации [3].

Последнее звено – это непрерывное совершенствование системы СМК.

Основная проблема, возникающая при внедрении СМК в организации, заключается в том, что у сотрудников сформировалось устойчивое представление, будто всю ответственность за внедрение СМК и ее 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» или «Мы и так знаем проблемы, и главная из них – недостаток средств». Часто можно услышать такой ответ: «Как платят, так мы и трудимся». И подобных вариантов множество.

Трудности введения СМК, возникающие на втором этапе, представляют собой стремление персонала отдалиться от выполнения работы. Поскольку сотрудники заняты текущей работой, они возлагают разработку документации на службу контроля качества. 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 окажутся потрачены напрасно, а конкурентоспособность товаров и услуг организации на рынке так и не возрастет.

Постараемся обозначить предполагаемый результат внедрения СМК в организации.

В первую очередь, ресурсы предприятия сконцентрированы на удовлетворении потребностей и ожиданий потребителей, чему способствует оптимизация в системе управления. Кроме того у предприятия, получившего сертификат по стандарту ISO 9001, больше шансов стать предпочтительным поставщиком для крупных компаний международного уровня. Стоит отметить, что при правильном внедрении СМК растет конкурентоспособность товаров и услуг организации на рынке, что позволяет более гибко реагировать на рыночные изменения.

В заключение хотелось бы отметить, что внедрение системы менеджмента качества является неотъемлемым показателем надежности предприятия, а также дает 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. *Евстропов Н. А.* Практика разработки и внедрения систем менеджмента качества (СМК) на предприятиях и в организациях: учебное пособие / Н. А. Евстропов. Москва: АСМС, 2013. 360 с.
2. *Искрин Н. С.* Менеджмент в образовании: системный подход / Н. С. Искрин, Т. А. Чичканова // Образование и наука. 2015. № 1. С. 7–21.
3. *Катаев М. Ю.* Концепция и структура автоматизированной системы мониторинга качества обучения студентов / М. Ю. Катаев, А. М. Корилов, В. С. Мкртчян // Образование и наука. 2017. № 10. С. 30–46.
4. *Фокс М. Дж.* Введение в обеспечение качества: Модуль RRC № 415а: перевод с английского / М. Дж. Фокс; под общ. ред. В. Н. Азарова. Москва, 1999. 118 с.