

УДК 658

DOI: 10.34670/AR.2019.89.3.054

Проблемы внедрения систем менеджмента качества в РФ

Матин Владислав Игоревич

Студент,

Национальный исследовательский университет – Высшая школа экономики
(Нижегородский филиал),
603014, Российская Федерация, Нижний Новгород, шоссе Сормовское, 30;
e-mail: matin_v@mail.ru

Аннотация

Целями статьи являются определение основных проблем внедрения систем менеджмента качества в Российской Федерации и формулирование вариантов решения данных проблем. Научная значимость работы определена тем, что Российская Федерация занимает ключевое место в мировой экономике, где важно соблюдать основные положения в области системы менеджмента качества. Были применены методы логического, структурного, сравнительного анализа. В статье проанализированы основные положения в области внедрения систем менеджмента качества, определены основные проблемы их внедрения. Управление качеством является неотъемлемой частью, функцией любого производства вне зависимости от форм собственности и методов управления. Для более гибкого реагирования на быстро меняющийся рыночный спрос предложены определенные решения, направленные на формирование эффективной системы менеджмента качества. В выводах указывается на то, что основные проблемы внедрения системы менеджмента качества в Российской Федерации связаны с доминированием ранее сформировавшейся организационной культуры и неразвитостью системы регулярного менеджмента, который был ориентирован на условия конкурентного рынка.

Для цитирования в научных исследованиях

Матин В.И. Проблемы внедрения систем менеджмента качества в РФ // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2019. Том 9. № 3А. С. 493-498. DOI: 10.34670/AR.2019.89.3.054

Ключевые слова

Менеджмент качества, система менеджмента качества, Российская Федерация, проблемы, предприятие.

Введение

Управление качеством представляет собой неотъемлемую часть, функцию любой организации вне зависимости от форм собственности и методов управления. На данный момент в Российской Федерации сформированы и функционируют системы управления на трех иерархических уровнях: общегосударственном, отраслевом и на уровне предприятия. В условиях рыночной экономики для успешного существования предприятия важны формирование и поддержание результативной системы менеджмента качества, которая соответствует установленным международным требованиям. Для того чтобы выработать эффективную систему менеджмента качества в Российской Федерации, необходимо сформулировать основные проблемы и пути их решения, что будет определено ниже.

Материалы и методы

Материалами для написания статьи стали разработки иностранных, отечественных ученых и специалистов по проблемам процессного управления и формирования бизнес-процессов. Написание статьи осуществлялось с применением методов логического, структурного и сравнительного анализа.

Литературный обзор

В современных условиях постоянной рыночной конкуренции предприятиям очень важно добиваться удовлетворенности потребителя. Большинство организаций пробуют достичь этого уменьшением цены или активной рекламой, однако именно качество считается одним из ключевых факторов в установке долгосрочной конкурентоспособности.

Проблема внедрения системы менеджмента качества является актуальной после вступления России в ВТО в 2012 г. Большинство национальных предприятий, которые оказались на европейском рынке, ощутили свою неконкурентоспособность в аспекте обеспечения качества выпускаемой продукции и предоставляемых услуг.

На основании этого все больше и больше организаций формулируют и внедряют системы менеджмента качества, но результативными считаются лишь немногие из них. Это связано с определенными причинами.

В первую очередь большинство работ в пределах формирования системы менеджмента качества осуществляются только формально и не находят применения на практике, поскольку ключевым критерием при формировании и внедрении системы менеджмента качества в организации считается не рост результативности деятельности, а номинальное соответствие мировым стандартам и получение нужных сертификатов. В итоге тратятся существенные денежные средства, а настоящего эффекта от данной работы нет. Таким образом, эти расходы не носят инвестиционный характер и не приносят существенных выгод в будущем.

Во-вторых, только незначительная доля отечественных организаций в действительной мере осознает важность системы менеджмента качества. Большинство руководителей, не имеющих специализированного образования в сфере менеджмента и управления, воспринимают ее как формализованный документ, а не как стратегический план дальнейшего развития компании. Следовательно, после утверждения данных документов будущая работа, которая должна быть направлена на рост уровня качества процессов компании, не осуществляется, а контроль за

осуществлением запланированных мероприятий отсутствует. В связи с этим работники воспринимают эту систему несерьезно.

Решение этой проблемы сформулировано в самом стандарте ISO 9001:2008, где определена методология «Plan-Do-Check-Act»:

- планирование (plan) – разработка целей и процессов, которые необходимы для достижения результатов на основании требований потребителей и политики компании;
- осуществление (do) – внедрение процессов;
- проверка (check) – регулярный контроль и измерение процессов и продукции в сравнении с политикой, целями и требованиями на продукцию и сообщение о результатах;
- действие (act) – принятие действий по регулярному развитию показателей процессов.

Исключительно планомерные мероприятия, которые носят систематический характер, могут дать стабильный результат.

Дополнительной проблемой может являться недостаточная квалификация персонала в случае недостаточного обучения или его отсутствия. Обычно необходимость дополнительного обучения воспринимается работниками отрицательно, поскольку требует от них дополнительного времени и усилий, которые впоследствии не оплачиваются. Низкая мотивация ведет к отсутствию заинтересованности в обучении и, следовательно, к низкой его эффективности.

Решением может являться корректно сформулированная система обучения, система мотивации, а также повышение уровня информированности всех работников. В стандарте ISO 9001:2008 определено, что «высшее руководство должно обеспечивать установление в организации соответствующих процессов обмена информацией, включая информацию, которая относится к результативности системы менеджмента качества», и что «персонал, который выполняет работу, которая влияет на соответствие продукции требованиям, должен быть компетентным на базе полученного образования, подготовки, навыков и опыта».

Четвертая проблема, с которой могут столкнуться компании при внедрении системы менеджмента качества, – потребность внедрения дополнительного отдела, а порой и перестройки всей организационной структуры, что также связано со существенными расходами. Следовательно, руководство организации может принять решение не создавать новый отдел, а возложить появившиеся функции на сотрудников остальных отделов, как правило, технического отдела или ОТК. Обычно сотрудникам, занятым собственными прямыми обязанностями, не хватает времени на детальную проработку всех элементов системы менеджмента качества, и она получается менее результативной, чем могла бы быть.

Опыт множества иностранных организации демонстрирует, что в любой крупной компании должен быть отдел, который занимается разработкой, внедрением, контролем и постоянным развитием системы менеджмента качества. Именно тогда она будет работать на организацию, а не наоборот.

Формируя систему менеджмента качества, организация может столкнуться с еще одной проблемой, которой в РФ не придают серьезного значения, – необходимостью сформировать комплект документации системы менеджмента качества. На любом предприятии имеется набор конкретных стандартов, норм и регламентов, однако некоторые из них не пригодны для работы, поскольку их составляют люди, которые не обладают необходимой квалификацией. В то же время нередко документы формулируются слишком наукообразным и сложным образом и не в полной мере понятны работникам, следовательно, вся документация должна быть определена конкретно, без возможности двойного толкования и восприниматься работниками совершенно

ясно. Разработчики документации должны предельно детально описывать процессы, формулировать функции и назначать ответственных, вовлекая в этот процесс самих работников, чтобы избежать ощущения их непричастности.

Результаты

Резюмируя вышесказанное, необходимо установить, что разработка и внедрение системы менеджмента качества требуют существенных ресурсов, как материальных, так и трудовых, но, при условии тщательной проработки и внедрения, система менеджмента качества обеспечит организацию не только дополнительными экономическими выгодами, но и долгосрочными конкурентными преимуществами, улучшением конкурентной позиции.

Обсуждение

Данная проблема была всегда актуальна и рассматривалась множеством ученых. Например, Е.А. Горбашко, Д.С. Демиденко, В.М. Мишин, М.З. Свиткин описывали основные проблемы в области внедрения системы менеджмента качества. Дополнительно стоит отметить, что по данной теме были изучены труды как мировых классиков менеджмента качества (Э. Деминг, Дж. Джуран, К. Ишикава, Ф. Кросби, Г. Тагути, А. Фейгенбаум, У. Шухарт и др.), так и российских ученых и практиков (В.Н. Азаров, Б.В. Бойцов, В.А. Васильев, В.А. Липидус, С.Д. Ильенкова, В.М. Мишин и др.), которые посвящены различным аспектам управления качеством. В приведенных научных трудах освещаются отдельно взятые вопросы, связанные с формированием системы менеджмента качества, но они недостаточно охватывают проблемы использования системы менеджмента качества с учетом специфики бизнес-процессов на современных предприятиях Российской Федерации.

Заключение

На практике политика организации в области качества весьма часто принимается формально, тогда как результативная политика в сфере качества должна найти отражение на любом организационном уровне в формате определенных функций и ответственности сотрудников. Основные проблемы внедрения системы менеджмента качества в Российской Федерации связаны с доминированием ранее сформировавшейся организационной культуры и неразвитостью системы регулярного менеджмента, который был ориентирован на условия конкурентного рынка. Следовательно, для развития системы менеджмента качества важно устранить вышеперечисленные проблемы, которые существуют уже длительное время.

Библиография

1. Антохина Ю.А. Современные инструменты менеджмента и качества. СПб.: ГУАП, 2017. 238 с.
2. Варжапетян А.Г. и др. Менеджмент качества. Принятие решений о качестве, управляемом заказчиком. М.: Вузовская книга, 2017. 360 с.
3. Вдовин С.М., Салимова Т.А., Бирюкова Л.И. Система менеджмента качества организации. М.: ИНФРА-М, 2018. 299 с.
4. Горбашко Е.А. Менеджмент качества и конкурентоспособности. СПб.: СПбГУЭФ, 2008. 207 с.
5. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования». URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200068732>
6. Гродзенский С.Я. Менеджмент качества. М.: Проспект, 2015. 200 с.
7. Демиденко Д.С., Карлик А.Е. Экономическое управление в системах качества // Экономика Северо-Запада: проблемы и перспективы развития. 2007. № 3. С. 21-30.

8. Кане М.М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества. СПб.: Питер, 2008. 560 с.
9. Мишин В.М. Управление качеством. М.: ЮНИТИ, 2007. 304 с.
10. Свиткин М.З. Стандарты ИСО серии 9000 версии 2000 года: новые шаги в практике менеджмента качества // Стандарты и качество. 2006. № 12.

Problems of introducing quality management systems in the Russian Federation

Vladislav I. Matin

Student,
National Research University – Higher School of Economics (Nizhny Novgorod branch),
603014, 30, Sormovskoe highway, Nizhny Novgorod, Russian Federation;
e-mail: matin_v@mail.ru

Abstract

The article aims to identify the main problems of introducing quality management systems in the Russian Federation and the formulation of solutions to these problems. The scientific significance of the work is determined by the fact that the Russian Federation occupies a key place in the world economy, where it is important to observe the basic provisions in the field of quality management systems. The author of the article uses the methods of logical, structural and comparative analysis. The article makes an attempt to carry out an analysis of the main provisions in the field of the introduction of quality management systems, as well as identifies the main problems of their introduction. Quality management is an integral part, a function of any production, regardless of forms of ownership and management methods. For a more flexible response to the rapidly changing market demand, the article proposes certain solutions aimed at creating an effective quality management system. The author points out that the main problems of the introduction of the quality management system in the Russian Federation are associated with the dominance of the previously formed organisational culture and the underdevelopment of the regular management system, which was focused on the conditions of the competitive market.

For citation

Matin V.I. (2019) Problemy vnedreniya sistem menedzhmenta kachestva v RF [Problems of introducing quality management systems in the Russian Federation]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 9 (3A), pp. 493-498. DOI: 10.34670/AR.2019.89.3.054

Keywords

Quality management, quality management system, Russian Federation, problems, enterprise.

References

1. Antokhina Yu.A. (2017) *Sovremennye instrumenty menedzhmenta i kachestva* [Modern management and quality tools]. St. Petersburg: State University of Aerospace Instrumentation.
2. Demidenko D.S., Karlik A.E. (2007) *Ekonomicheskoe upravlenie v sistemakh kachestva* [Economic management in quality systems]. *Ekonomika Severo-Zapada: problemy i perspektivy razvitiya* [The economy of the North-West: problems and prospects for development], 3, pp. 21-30.

3. Gorbashko E.A. (2008) *Menedzhment kachestva i konkurentosposobnosti* [Quality and competitiveness management]. St. Petersburg: Saint Petersburg State University of Economics and Finance.
4. GOST R ISO 9001-2008 "*Sistemy menedzhmenta kachestva. Trebovaniya*" [State Standard R ISO 9001-2008 "Quality management systems. Requirements"]. Available at: <http://docs.cntd.ru/document/1200068732> [Accessed 18/04/19].
5. Grodzenskii S.Ya. (2015) *Menedzhment kachestva* [Quality management]. Moscow: Prospekt Publ.
6. Kane M.M. (2008) *Sistemy, metody i instrumenty menedzhmenta kachestva* [Quality management systems, methods and tools]. St. Petersburg: Piter Publ.
7. Mishin V.M. (2007) *Upravlenie kachestvom* [Quality management]. Moscow: YuNITI Publ.
8. Svitkin M.Z. (2006) Standarty ISO serii 9000 versii 2000 goda: novye shagi v praktike menedzhmenta kachestva [ISO standards, series 9000, the version of 2000: new steps in the practice of quality management]. *Standarty i kachestvo* [Standards and quality], 12.
9. Varzhapetyan A.G. et al. (2017) *Menedzhment kachestva. Prinyatie reshenii o kachestve, upravlyaemom zakazchikom* [Quality management. Decision-making about customer-driven quality]. Moscow: Vuzovskaya kniga Publ.
10. Vdovin S.M., Salimova T.A., Biryukova L.I. (2018) *Sistema menedzhmenta kachestva organizatsii* [Quality management systems in organisations]. Moscow: INFRA-M Publ.