

УДК 005.6 (075.8)

Система менеджмента качества как составляющая эффективности деятельности организации

Магистр экономических наук, преподаватель Климкович Н.И.

Приоритетное решение проблемы качества – это путь обеспечения благополучия будущего [1]

Государственной программой «Качество» на 2007–2010 годы одним из приоритетных направлений национальной экономики Республики Беларусь определено наращивание экспорта и совершенствование его структуры за счет выпуска качественной, востребованной на мировых рынках, наукоемкой, ресурсосберегающей и экологически чистой продукции.

Важным критерием эффективного управления организациями и создания высококачественной продукции является система менеджмента качества, создание и дальнейшее совершенствование которой является существенным фактором успешного решения таких проблем как повышение качества продукции как важной составляющей роста эффективности производства, обеспечение конкурентоспособности организаций и их продукции на внешнем и внутреннем рынках, модернизация общей системы управления организацией.

Система менеджмента качества представляет собой набор координат направления деятельности и контроля организации для того чтобы постоянно улучшалась эффективность и результативность от ее действий и разрабатывается для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон [3].

По существу менеджмент качества является сквозным аспектом системы управления предприятием – аналогичным таким, как время, затраты, управление персоналом. Именно на этом положении базируются основополагающие принципы, лежащие в основе современных систем менеджмента качества [3] (таблица 1), представляющие собой всесторонние фундаментальные правила, необходимые для руководства и управления организацией и направленные на постоянное улучшение деятельности в течение длительного периода времени, посредством удовлетворения всех участников, но при фокусе внимания на потребителя.

Таблица 1. Принципы менеджмента качества

Принцип	Содержание принципа
Ориентация на потребителя	Организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания
Лидерство руководителя	Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации
Вовлечение	Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой

работников	использовать их способности
Процессный подход	Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом
Системный подход к менеджменту	Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы вносят вклад в результативность и эффективность организации при достижении ее целей
Постоянное улучшение	Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель
Принятие решений, основанных на фактах	Эффективные решения основываются на анализе данных и информации
Взаимовыгодные отношения с поставщиками	Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности

Наряду с различными системами внутрифирменного менеджмента [4] (таблица 2) широко распространены системы менеджмента качества более высокого уровня и их сочетания, а также методы обеспечения качества.

Таблица 2. Классификация современных корпоративных систем внутрифирменного менеджмента

Признак классификации	Корпоративная система внутрифирменного менеджмента
По отношению к целям-стратегиям (с учетом баланса интересов заинтересованных сторон)	менеджмент отношений с потребителями (Customer Relationship Management – CRM, Customer Satisfaction Index – CSI), персоналом (Human Resource Management – HRM, Employee Satisfaction Index – ESI), собственниками (Financial Management – FM), обществом (Corporate Social Responsibility – CSR, Environmental Management System – EMS, SA 8000, AA 1000), поставщиками и партнерами (Material Requirement Planning – MRP, Supply Chain Management – SCM)
По отношению к целям-средствам (то есть по отношению к материальным, финансовым, информационным и временным ресурсам)	логистика (Enterprise Resource Planning – ERP, Material Requirements Planning – MRP), менеджмент оборудования (Total Productive Maintenance – TPM), финансовый менеджмент (Financial Management – FM), менеджмент затрат (Activity Based Costing – ABC), информационные технологии и системы (Information Technology – IT), менеджмент времени (Time Management – TM, Just-in-Time – JIT), бережливое производство (Lean Production – LEAN, Toyota Production System – TPS), планирование ресурсов

	предприятия (Enterprise Resource Planning – ERP, Manufacturing Resource Planning – MRP)
По отношению к различным аспектам (функциям) менеджмента	стратегический менеджмент (Strategic Management – SM), менеджмент проекта (Project Management – PM), маркетинговый менеджмент (Marketing Management – MM), менеджмент знаний (Knowledge Management – KM, Learning Organizations – LO), инновационный менеджмент (Innovation Management – IM), менеджмент бизнес-процессов (Business Process Management – BPM), менеджмент коммуникаций (Communication Management – CM), менеджмент рисков (Risk Management – RM)

К системам менеджмента качества более высокого уровня, регулирующим отношения организации с потребителями, поставщиками, обществом в целом, относятся [4]:

- система менеджмента качества на основе Всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM);

- система менеджмента качества в соответствии с требованиями модели делового совершенства Европейского фонда управления качеством (European Foundation for Quality Management – EFQM), Национальной премии США по качеству им. М. Болдриджа, национальных премий по качеству развитых стран;

- система менеджмента качества в соответствии с требованиями МС ISO 9001, ISO 14001 (экологический менеджмент), OHSAS 18001 (социальный менеджмент) и др.;

- интегрированные системы менеджмента качества (например, интеграция систем менеджмента качества на основе МС ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001; взаимодействие систем «5S» и TPM, TPM и бенчмаркинга; союз концепций «Шесть сигм» и «Бережливое производство» и др.), ставящие задачу комплексного решения проблем в области качества, экологии, безопасности, экономики, поставок, логистики, мотивации и др.

А наиболее известные современные методы обеспечения качества представлены концепцией «Шесть сигм», программой «5S» по снижению затрат, бенчмаркингом, анализом проблем методом «Пять почему», предупреждением и уменьшением дефектности на рабочем месте методом Покэ-ёка, уменьшением потерь производства методом анализа семи видов потерь, анализом эффективности системы менеджмента качества и организации в целом с помощью системы сбалансированных показателей.

Однако в странах постсоветского пространства, в связи с отсутствием традиций, школ, опыта предшественников, налаженных систем менеджмента, в настоящий момент наибольшее развитие получили системы менеджмента качества, соответствующие требованиям МС ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 и на начальном этапе развития находятся интегрированные системы менеджмента качества.

Подводя итог вышесказанному, можно сделать вывод о том, что система менеджмента качества является той частью системы менеджмента организации, которая направлена на достижение результатов в соответствии с целями в области качества, чтобы удовлетворять потребности, ожидания и требования заинтересованных сторон. Цели в области качества дополняют другие цели организации, связанные с развитием, финансированием, рентабельностью, окружающей средой, охраной труда и безопасностью. Различные части системы менеджмента организации могут быть

интегрированы вместе с системой менеджмента качества в единую систему менеджмента, использующую общие элементы. Это может облегчить планирование, выделение ресурсов, определение дополнительных целей и оценку общей эффективности организации [3].

Преимущество системы менеджмента качества заключается в том, что она:

- упорядочивает деятельность внутри организации;
- является средством разрешения конфликтов между подразделениями;
- предоставляет дополнительное преимущество перед конкурентами;
- позволяет осуществлять постоянный мониторинг процессов посредством различных механизмов: самооценки, процесса постоянного улучшения, внутреннего аудита, что позволяет выявлять несоответствия и оперативно устранять их.

– организует деятельность на основе принципов менеджмента качества, позволяет вовлекать весь персонал в работы по качеству, что позволяет использовать полностью потенциал персонала организации.

При этом следует понимать, что система менеджмента качества может лишь помочь в достижении упомянутых ожиданий и является только одним из способов для достижения целей, поставленных перед организацией, получить дополнительные преимущества, а «политика в области качества, основанная на правильно выбранной стратегии, поможет и каждой отдельной организации, и стране в целом выстоять в конкурентной борьбе» [2].

Литература

1. Государственная программа «Качество» на 2007–2010 годы [Электронный ресурс]. 2008. Режим доступа: <http://gosstandart.gov.by>.

2. Корешков, В.Н. Экономика сильна качеством / В. Н. Корешков // Экономика Беларуси. – 2008. – № 4. – С. 66–73.

3. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: СТБ ИСО 9000-2006. – Введ. 15.10. 06. – Минск: Госстандарт, 2006. – 26 с.

4. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: Учебное пособие / М.М. Кане [и др.] – СПб.: Питер, 2008.