

УДК 658.5.012.7

**МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОВЫШЕНИЯ
ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
НА ПРОМЫШЛЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ**

Мачин Игорь Игоревич

лаборант-исследователь научно-исследовательской лаборатории

программно-аппаратных систем контроля морской техники

Санкт-Петербургский государственный морской технический университет

Санкт-Петербург,

machin_igor@rambler.ru

Тулокин Андрей Николаевич

аспирант кафедры «Инновационная экономика»

Санкт-Петербургский государственный морской технический университет

Санкт-Петербург,

tylokin@yandex.ru

Актуальность настоящего исследования проблематики управления качеством продукции в контексте современных промышленных предприятий обусловлена объективной необходимостью трансформации существующих подходов - от формально-бюрократического соответствия нормативным требованиям к созданию комплексных эффективных систем управления, обеспечивающих формирование устойчивых конкурентных преимуществ в условиях глобализации рынков. Качество продукции, представляя собой интегральный многоаспектный показатель, не только отражает текущую способность изделий удовлетворять установленные рыночные потребности, но и определяет потенциал адаптации к перспективным требованиям потребителей. В условиях стремительной технологической эволюции и кардинальной трансформации потребительских предпочтений, данный показатель требует постоянной методологической и практической актуализации. Качество продукции представляет собой интегральный показатель, характеризующий совокупность свойств изделия, определяющих его способность удовлетворять установленные и предполагаемые потребности [1]. Качество продукции следует рассматривать как динамическую систему, требующую постоянного совершенствования в соответствии с эволюцией технологических возможностей производства и трансформацией потребительских ожиданий.

«Система качества продукции представляет собой совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов контроля, используемых видов, методов и средств оценки качества изделий и профилактики брака на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством. Эффективная система контроля позволяет в большинстве случаев

осуществлять своевременное и целенаправленное воздействие на уровень качества выпускаемой продукции, предупреждать все возможные недостатки и сбои в работе, обеспечивать их оперативное выявление и ликвидацию с наименьшими затратами ресурсов» [2].

В современных условиях высокой конкуренции управление качеством продукции становится критически важным фактором обеспечения устойчивого развития промышленных предприятий. В условиях постоянно меняющихся мировых и внутреннеполитических факторов влияния экономики, предполагается переход от соответствия стандартам к опережающему удовлетворению потребностей рынка. Однако, как показывают многочисленные исследования, существующие системы менеджмента качества (здесь и далее - СМК) часто сталкиваются с системными проблемами, снижающими их эффективность. В частности, в работе рассмотрены три ключевые проблемы: слабое взаимодействие между подразделениями, формальный подход к документированию процессов и отсутствие эффективной системы обратной связи с потребителями.

Проблема межфункционального взаимодействия в системе менеджмента качества проявляется в отсутствии обратной связи основных процессов с процессами управления, в частности связи менеджмента качества и решения проблем производственного характера [3]. В связи с наличием многочисленных требований к СМК и отсутствием быстрого результата от ее внедрения, персонал предприятия, как правило, относится к анализу данной деятельности как к необходимому, но бесполезному занятию. Ситуация усугубляется высоким уровнем бюрократизации СМК на отечественных промышленных предприятиях. Разобщенность подразделений приводит к дублированию функций, противоречивым требованиям и, как следствие, к снижению общего уровня качества продукции. В процесс управления качеством зачастую не включены все функциональные подразделения предприятия, например экономические подразделения, группы информационных технологий, что приводит к невозможности всесторонне оценить имеющуюся проблему и эффективно принять действенные меры по предотвращению несоответствий в дальнейшем. На практике данная проблема проявляется в том, что служба технического контроля устанавливает одни параметры качества, производственные подразделения ориентируются на другие показатели, а отдел продаж обещает клиентам третьи характеристики продукции. Такая ситуация прямо противоречит требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, который в пункте 5.3 подчеркивает необходимость обеспечения «согласованности функций и процессов организации»[1].

Не менее серьезной проблемой является формализация документирования процессов качества. Одним из важных моментов при проведении анализа СМК являются оценка и анализ реализации целей и выполнения запланированных мероприятий, в связи с чем существует

проблема установления заведомо выполнимых целей, но не отражающих сущности деятельности.

Персонал отделов управления качеством не вовлечен в решение производственных проблем и проблем качества выпускаемой продукции, не оказывает методической помощи при возникновении несоответствий и снижении качества продукции [3]. Работники лишь статично заполняют необходимые формы разработанных документов, заполняя их зачастую оторванными от производственной жизни мероприятиями и требуемыми действиями.

Также на промышленных предприятиях распространенной является проблема определения виновного лица, так как в этом случае нет необходимости искать причину. На поверхности находится их множество: невнимательность исполнителя, нарушение должностных обязанностей и др. Кроме того, в таком случае исчезает потребность искать пути решения проблем и устранения причин их появления, они сводятся к проведению дополнительных инструктажей исполнителей и их наказанию[4].

На многих предприятиях система документирования СМК превращается в бюрократическую процедуру, оторванную от реальных производственных процессов. Это приводит к ситуации, когда предприятие формально соответствует требованиям стандартов, но фактически не обеспечивает стабильного качества продукции[5]. Особенно ярко это проявляется в процедурах корректирующих действий, которые часто ограничиваются заполнением форм без реального анализа причин несоответствий и разработки эффективных профилактических мер.

Построение менеджмента качества отечественных предприятий характеризуется направленностью систем менеджмента качества предприятий на выполнение требований регламентирующих стандартов, а не требований потребителя. Отсутствие эффективной системы обратной связи с потребителями представляет собой третью ключевую проблему[6]. Лишь малая часть промышленных предприятий систематически анализируют отзывы потребителей и используют их для совершенствования продукции. Между тем, пункт 9.1.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 прямо требует «мониторинга информации, относящейся к восприятию потребителем степени выполнения их требований»[1]. На практике же многие предприятия ограничиваются формальным сбором рекламаций без их глубокого анализа и учета при принятии управленческих решений.

Экономические последствия указанных проблем весьма значительны. Предприятия с неэффективной СМК теряют значительную часть потенциальной прибыли из-за повышенных затрат на исправление брака, потерю репутации и снижение лояльности потребителей. При этом улучшение взаимодействия между подразделениями и внедрение реально работающей системы обратной связи, позволяет существенно увеличить рентабельность продукции.

Решение указанных проблем требует комплексного подхода. Во-первых, необходимо создание кросс-функциональных рабочих групп по качеству, объединяющих представителей всех ключевых подразделений предприятия. Во-вторых, следует пересмотреть систему документирования процессов, сделав акцент на их практической полезности, а не на формальном соответствии стандартам. В-третьих, требуется внедрение современных систем сбора и анализа обратной связи от потребителей, интегрированных в процесс принятия управленческих решений. Такой подход позволит не только улучшить показатели качества, но и значительно повысить удовлетворенность потребителей, что в конечном итоге приведет к росту прибыли предприятия.

Список литературы:

1. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. N 1391-ст) (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/71283056/#friends>
2. Герасимов Б.Н., Герасимов К.Б. Производственный менеджмент: процессы, структура, система. Самара: САГМУ, 2014. 272 с.
3. Мищенко Е.С., Лукьяненко М.С. Работа в командах как инструмент совершенствования системы менеджмента качества организации // Вопросы современной науки и практики. 2013. № 1 (45). С. 178–181
4. Анализ проблем в управлении качеством на современных промышленных предприятиях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-problem-v-upravlenii-kachestvom-na-sovremennyh-promyshlennyh-predpriyatiyah>
5. Исследование процесса управления качеством организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-protsessa-upravleniya-kachestvom-organizatsii>
6. Оценка эффективности системы менеджмента качества в условиях предприятия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.publishing-vak.ru/file/archive-economy-2018-4/22-leskova-gruzdeva.pdf>