

**КУРМАНГАЛИЕВА Д.Б.**

## **ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ – ОСНОВА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ НА МИРОВОМ РЫНКЕ**

*(Жетысуский государственный университет им. И.Жансугурова)*

Проблема управления качеством в последнее время приобрела общемировой характер. Современное производство – это производство высококачественной продукции. Общеизвестно, что один из шагов на пути улучшения казахстанского менеджмента – внедрение системы менеджмента качества, соответствующей требованиям стандарта ИСО 9001:2001.

В рыночной экономике огромное внимание уделяется проблемам качества. Проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической и экологической безопасности. Качество – комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработка стратегии, организация производства, маркетинг и др. Важнейшей составляющей всей системы качества является качество продукции. Серьезная конкурентная борьба обусловила в странах с развитой экономикой разработку программ повышения качества. В научных исследованиях и в практике возникла необходимость выработки объективных показателей для оценки способности предприятия производить продукцию с необходимыми качественными характеристиками. Эти характеристики подтверждаются сертификатом соответствия на продукцию. Многие предприятия-производители имеют системы качества, соответствующие международным стандартам.

В современных условиях именно сертификат на систему качества служит решающим фактором для заключения контракта на поставку продукции. Успешная реализация качественного продукта потребителю является главным источником существования любого предприятия.

В рыночной экономике производитель и потребитель сами находят себя на рынке, их мотивации базируются на финансовом выигрыше и максимизации потребительского эффекта. При этом потребитель имеет выбор между наилучшими товарами различных производителей. Потребитель, являясь главной фигурой, определяет направления развития производства, приобретая товары и услуги по своему желанию. Тем самым потребитель указывает, что производить.

Качество является задачей номер один в условиях рыночной экономики, где произошли подлинные революции в этой области. Именно с помощью современных методов менеджмента качества передовые зарубежные фирмы добились лидирующих позиций на различных рынках.

Казахстанские предприятия пока еще имеют отставания в области применения современных методов менеджмента качества. Между тем повышение качества несет поистине колоссальные возможности. Однако повышение качества невозможно без изменения отношения к качеству на всех уровнях.

Призывы к повышению качества не могут быть реализованы, если руководители различных уровней не станут относиться к качеству как образу жизни. Между качеством и эффективностью производства существует прямая связь. Повышение качества способствует повышению эффективности производства, приводя к снижению затрат и повышению доли рынка. Вопросам управления качеством посвящено много исследований ученых различных стран, накоплен значительный опыт в области менеджмента качества. Поэтому важно обобщить и дополнить основные положения теории и практики в данной области. Научный интерес к проблеме качества заставляет обратиться к анализу накопленного теоретического материала. Большой вклад в разработку применяемых в настоящее время систем управления качеством внесли отечественные ученые Длин А.М., Мхитарян В.С., Сиськов В.И., зарубежные ученые Бергман Б., Ноулер Л., Фейгенбаум А. [1].

Проблема управления качеством в последнее время приобрела общемировой характер. Как показывает опыт торговых взаимоотношений многих государств со сложившейся рыночной системой, качественные товары завоевывают рынки. Причем, даже при низкой платежеспособности населения, их проникновение в любую страну практически неизбежно.

Заградительные меры на границах, квотирование, лицензирование, повышенные таможенные ставки на ввозимые товары могут применяться для защиты отечественных товаропроизводителей только как временные меры.

Производства, чьи товары будут востребованы, будут развиваться, и процветать, а неспособные выпускать подобную продукцию разорятся и будут, поглощены конкурентами. Таков общеизвестный закон рынка.

Уже сегодня зарубежные партнеры ставят перед нашими предпринимателями условие о наличии системы менеджмента качества на производимую продукцию, в противном случае предлагается значительное снижение цены даже на продукцию с достаточно высоким техническим уровнем.

Современное производство – это производство высококачественной продукции. Потребитель часто предпочитает качество цене, поскольку понимает, что высокое качество снизит расходы на эксплуатацию, ремонт и более полно удовлетворит его потребности.

Сегодня в условиях расширения международной торговли, необходимости использования в работе по повышению качества продукции всего ценного из мировой практики перед казахстанскими предприятиями остро стоит проблема внедрения стандартов ИСО серии 9000 и перехода от комплексных систем управления качеством к международным стандартам. Эти стандарты вторглись непосредственно в производственные процессы, сферу управления и установили четкие требования к системам обеспечения качества. Они положили начало сертификации систем качества. Однако к реализации внедрения стандартов ИСО 9000, рожденных в рыночной экономике, отечественные предприятия приступили, не имея опыта таких отношений, причем многие пытались построить новую систему качества на базе комплексной системы управления качеством продукции (КС УКП). Основными отличиями систем качества (по ИСО 9000) от КС УКП являются следующие:

- ориентация на удовлетворение требований потребителя;
- возложение ответственности за качество продукции на конкретных исполнителей;
- проверка потребителем производства поставщика;
- выбор поставщика комплектующих изделий и материалов;
- сквозной контроль качества продукции, начиная от материалов и кончая утилизацией продукции;
- маркетинг;
- организация учета и анализа затрат на качество;
- прослеживаемость материалов и комплектующих изделий по всему циклу производства;
- решение вопросов утилизации продукции после эксплуатации [2].

Стандарты ИСО серии 9000 установили единый, признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентировали отношения между производителями и потребителями продукции.

Внедрение стандартов ИСО 9000 на предприятии требует детального изучения, выбора определенной модели с учетом особенностей конкретного предприятия. Всего разработано 5 стандартов ИСО серии 9000:

- ИСО 9000 «Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества. Руководящие указания по выбору и применению»;
- ИСО 9001 «Система качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и/или разработке, монтаже и обслуживании»;
- ИСО 9002 «Система качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже»;
- ИСО 9003 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях»;
- ИСО 9004 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания».

Основными целями выпуска стандартов ИСО серии 9000 являлись:

- укрепление взаимопонимания и доверия между поставщиками и потребителями продукции разных стран мира при заключении контрактов;
- достижение взаимного признания сертификатов на системы качества, выдаваемых аккредитованными органами по сертификации из разных стран мира на основе использования ими единых подходов и единых стандартов при проведении сертификационных проверок (аудитов);
- оказание содействия и методологической помощи организациям различных масштабов из различных сфер деятельности, в создании эффективно функционирующих систем качества [3,4].

Общепризнано, что один из шагов на пути улучшения казахстанского менеджмента – внедрение системы менеджмента качества, соответствующей требованиям стандарта ИСО 9001:2001. Сформулированные в них принципы менеджмента и критерии качества, по сути, вобрали в себя основной опыт международного сообщества по созданию конкурентоспособного бизнеса. Нам осталось лишь внедрить эти стандарты таким образом, чтобы они эффективно работали на наших предприятиях.

Система менеджмента качества представляет собой модель менеджмента многочисленных взаимосвязанных, взаимодействующих динамичных видов деятельности (процессов), осуществляемых организацией. Предназначена она для постоянного улучшения деятельности, а следовательно, для повышения конкурентоспособности на отечественном и мировом рынках.

А что в первую очередь определяет конкурентоспособность любого предприятия? Конечно, ее способность производить продукцию или предоставлять услуги, которые не только удовлетворяют всем требованиям потребителей, но даже и превосходят их ожидания. Отсюда очевидно, что ключевыми для любой организации являются процессы жизненного цикла продукции (услуги). Именно за результаты этих процессов (т.е. за продукцию или услуги) платит потребитель. Именно эти процессы – объект сосредоточения всех знаний, умений, навыков, работы руководства и персонала – основа их материального благосостояния и конкурентоспособности предприятия. Именно эти процессы формируют, а, следовательно, и определяют качество продукции.

Вот почему в стандарте ИСО 9001 сделан акцент на процессный подход к организации и управлению работами, главная цель которого – избавиться от разобщенности, неэффективности и внутренних конфликтов, присущих многим функциональным и иерархическим организациям. Перенос центра тяжести с функции на процесс интегрирует все действия (операции), предпринимаемые организациями для удовлетворения, данного конкурентного потребителя или данного сегмента рынка. Такое объединение обеспечивает:

- единства управления и освобождает высшее руководство от решения текущих задач, связанных с оперативным управлением процессами;
- позволяет высшему руководству сосредоточиться на ключевых стратегических направлениях развития бизнеса;
- постоянные усилия по совершенствованию миссии организации, ее видения, стратегического плана и бюджета;
- позволяет совершенствовать организационную культуру и, конечно, постоянно искать и находить новые возможности в виде рынков, инноваций, конкурентных преимуществ.

С одной стороны, все выше сказанное просто подталкивает специалистов по качеству к системному подходу к проблемам оптимального управления организациями. С другой стороны, многие руководители поняли или начинают понимать, что разработанная в первой половине прошлого века методология управления, ориентированная только на финансовые показатели организации, бесперспективна в новых условиях быстро меняющегося мира и глобальной конкуренции. Именно поэтому во всем мире наблюдается такой интерес к внедрению системы менеджмента качества.

Поэтому руководителю при формулировании видения и разработке стратегии развития надо поставить цели и задачи, спланировать действия, определить критерии оценки выполнения работ для достижения поставленных целей по каждой из четырех групп показателей и дать ответы на следующие вопросы:

1. какими мы должны представить перед нашими потребителями, чтобы реализовать свое видение будущего;
2. какими мы должны представить перед нашими владельцами и акционерами, достигая желаемых финансовых результатов;
3. в каких бизнес – процессах мы должны достичь совершенства, чтобы удовлетворить наших потребителей;
4. каким образом мы должны поддержать способность изменяться и совершенствоваться, чтобы реализовать свое видение будущего?

Такой подход дает руководителям возможность сконцентрировать усилия всех подразделений организации на выработке стратегий, направленных на достижение долгосрочных результатов. При этом цели всех четырех групп показателей взаимосвязаны с долгосрочными финансовыми результатами. Задачи подразделений, команд и сотрудников соответствуют стратегическим задачам организации.

Для достижения целей надо, чтобы все работники организации действовали как один сложный организм. Этого можно достичь, существенно улучшив качество менеджмента, основанного на уважении личности и мотивации, ориентированной на природу человека, знание и информацию.

Следовательно, для успеха дела важно тщательно согласовывать цели организации с индивидуальными и групповыми целями всех сотрудников. Широкое вовлечение персонала предполагает, прежде всего, участие в обсуждении возникающих проблем и принятия решений. Это один из самых сильных мотиваторов, какие вообще известны в природе.

Но внедрение этой версии стандартов – не вершина усилий, а только первые шаги. Чтобы удержаться на рынке, занять там устойчивую позицию, решать в комплексе свои экономические и социальные проблемы необходима целенаправленная работа по совершенствованию системы менеджмента качества. Нужно создать интегрированную систему менеджмента, которая позволила бы удовлетворить требования не только внешних потребителей, но и других заинтересованных сторон (работников организации, акционеров, общества в целом). Необходимо изучить специальные методы измерения анализа и улучшения показателей по выполнению поставленных задач. Необходимо широко использовать отечественные методические разработки и накопленный практический опыт в области качества [5,6].

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Миронов М.Г. Управление качеством: учебное пособие. М.: Проспект, 2006.-356 с.
2. Ильенков С.Д. Управление качеством: учебное пособие. М.: ЮНИТИ. 2005. – 218 с.
3. ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».115 с.
4. Курмангалиев С. Актуальные проблемы управления качеством // Новости Госстандарта. 2007. №2. С. 28-29.
5. Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000 // Серия «Теория и практика менеджмента». Санкт - Петербург: ПИТЕР. 2002. – 285 с.
6. А. Ержанов. Решение проблем качества// Успех.- 2006. - № 7. - с. 25-29

Соңғы кезде басқару сапасы халықаралық мәселесіне айналды. Жаңа өндіріс – бұл жоғары сапалы өнім өндірісі. Жалпы қабылдау бойынша, қазақстан менеджментінің жақсаруы - менеджменттік жүйенің сапасын ИСО 9001:2001 талаптарына сәйкес болуы.

#### **Introduction of the system of management of quality in enterprise – the base of competitiveness in world market**

The problem of management of qualities the problem of interaction character. The now days the industry – is the industry of hitch quality goods. It is recognized, than one of the steppes on the way of improvement of Kazakhstan management introduction system of management of quality, agreeable to the requirement of standard.