

ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРОМЫШЛЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ.

Бозбаев Р.Г., Мадиярова А.С.

Осы бапта өнеркәсіптік кәсіпорындар сапаның менеджментінің жүйелерінің енгізуінде кезігіп қалған нақты мәселелерді қаралады.

In given article concrete problems which the industrial enterprises face at introduction of systems of a quality management are considered.

Развитие современного бизнеса, особенно, ориентированного на международный рынок, не представляется возможным без разработки и внедрения системы менеджмента качества, соответствующей требованиям стандарта ИСО серии 9000. В настоящее время это понимают практически все. Наличие внедренной и сертифицированной системы менеджмента качества зачастую оказывается решающим фактором в конкурентной борьбе на рынке товаров и услуг. Насколько она важна, показал глобальный кризис. Некоторые предприятия из-за своего неэффективного менеджмента не смогли противостоять кризисным явлениям и, либо приостановили деятельность, либо вовсе обанкротились. Причин много, но в большинстве случаев их можно свести к одной основной – низкому уровню управления [1]. Многие предприниматели и руководители понятия не имеют о риске менеджмента и о системах менеджмента качества, то есть, практически они управляют вслепую без необходимых знаний по современному менеджменту. Поэтому внедрение систем менеджмента на основе международных стандартов позволит повысить грамотность предпринимательства и тем самым будет способствовать скорейшему выходу из кризиса.

Президент РК Н. А. Назарбаев в своем послании народу Казахстана поставил задачу «взять на себя предоставление помощи и поддержки при внедрении международных стандартов качества» в целях развития конкурентоспособности страны, как полноправного субъекта глобальной экономики.

Учитывая требование времени и стремясь улучшить качество управления предприятием, а значит и качество продукции, с мая месяца 2009 года ТОО «Завод стеклопластиковых труб» приступило к внедрению на заводе интегрированной системы менеджмента качества в составе системы менеджмента качества, экологического менеджмента и менеджмента профессиональной безопасности и здоровья

ТОО «ЗСПТ» - достаточно молодое предприятие, которое было образовано в 2002 году. Однако, за 7 лет своего существования заводом выпущено более 1800 км стеклопластиковых труб, более 12 000 единиц различных фитингов, что говорит о серьезной работе, сделанной предприятием на казахстанском рынке. В настоящее время трубы завода уложены на месторождениях Каламкас и Жетыбай, а также множестве небольших месторождений, где они заменили стальные трубопроводы. Организации, эксплуатирующие стеклопластиковые трубопроводы, отмечают значительное улучшение в их работе по сравнению со стальными - практически прекратились порывы на месторождениях, которые приводили к большим финансовым потерям. Выражение «закопал – и забыл» приобретает конкретный смысл, выражающийся в значительной экономии средств, времени, людских ресурсов на обслуживание и ремонт трубопроводов.

На сегодняшний день более 1800 предприятий Казахстана уже внедрили стандарты менеджмента качества, около 200 находятся на стадии внедрения [2]. Это говорит о заинтересованности руководителей предприятий в данных стандартах и желании иметь сертификат соответствия данным стандартам.

Однако, именно с этого момента начинают проявляться проблемы, которые не позволяют говорить о стопроцентной эффективности стандартов серии ИСО 9000.

Не секрет, что большое количество предприятий просто стремятся получить как можно скорее сертификат качества, например, для получения инвестиций, каких либо льгот, выхода на зарубежные рынки, организации совместной деятельности и пр. Сама постановка менеджмента качества интересует в последнюю очередь. Другие готовы выполнить определенные работы для формального подтверждения соответствия требованиям стандарта ISO 9000 с целью получения сертификата, но только, чтобы эта система качества не слишком мешала реальной работе.

Для таких предприятий о какой-либо эффективной системе менеджмента говорить не приходится. Мало того, наличие сертификата у таких предприятий просто дискредитирует идею, заложенную в стандартах качества ИСО 9000. Ведь предприятие, не прилагая никаких усилий, не меняя ничего в своей работе, получает документ, подтверждающий серьезные изменения в управлении качеством в компании. Часть таких предприятий в дальнейшем просто не могут подтвердить свой статус и лишаются сертификата.

Те же предприятия, руководители которых хотят иметь работоспособную систему управления качеством, сталкиваются с рядом других проблем, как объективных, так и субъективных.

Проблема №1. Недостаточное представление руководством целей внедрения СМК, как системы качественного менеджмента (эффективного управления) предприятием.

Многие руководители просто не представляют себе целей стандарта. Им кажется, что после внедрения СМК случится чудо и предприятие преобразится, сразу решатся все проблемы.

Когда же в процессе внедрения оказывается, что все не так радужно, как казалось, а вместо решения старых проблем появляются новые и бумажной документации становится так много, что в ней начинаешь путаться, то приходит пора разочарований. Именно в этот период может наступить момент, когда руководитель решает, что легче просто «купить» сертификат, чем перестраивать управление предприятием.

Надо понимать, что внедрение стандарта менеджмента качества не должно являться самоцелью руководства предприятия, это лишь один из инструментов совершенствования управления предприятием. Инструмент этот облегчает, формализует управление предприятием, предоставляет готовые схемы, с помощью которых можно, а зачастую, нужно решать проблемы. Однако ничто не может заменить желание и готовность руководства к переменам, его упорства во время процесса внедрения.

Проблема №2. Проблема финансирования.

Проблема финансов стояла перед предприятиями во все времена, а сейчас, когда финансовый кризис поразил практически все страны мира, вопрос финансирования занимает одно из главных мест в проблеме внедрения СМК.

Руководству надо понимать, что внедрение стандарта менеджмента качества – это достаточно дорогое мероприятие, которое включает в себя и консалтинговые услуги и сертификационные аудиты, а также реорганизацию отделов предприятия.

Стоимость консалтинговых услуг сильно различаются, в зависимости от многих факторов, таких, как численность предприятия, его размеров, качества самих консалтинговых услуг. В настоящее время консалтинговая деятельность в Казахстане не лицензируется, что позволяет открыть консалтинговую фирму практически любому желающему. Получить сертификат эксперта-аудитора также достаточно несложно – и вот перед нами готовая консалтинговая фирма. Ее услуги могут быть на порядок ниже, чем у других консалтинговых фирм, что может повлиять на решение руководителя при выборе. Однако, ни о каком качестве, конечно, в этой ситуации говорить не приходится.

Некоторые руководители решают проблему нехватки средств полным отказом от консалтинговых услуг и пытаются решить проблему

собственными силами. Однако, в этом случае встает вопрос, найдет ли руководство грамотных специалистов, которые смогут правильно построить систему и пойдут ли они работать на ту зарплату, которую оно предложит. В конце концов, скорее всего, оправдается поговорка, что «скупой платит дважды», поэтому, прежде, чем приступить к внедрению ИСО на своем предприятии, руководитель должен подумать, на какие расходы он готов пойти.

Проблема №3. Проблема кадровая.

Вовлеченность и компетентность персонала – это тот камень преткновения, на котором спотыкаются почти все организации. Стандарт ИСО 9001 требует, чтобы персонал предприятия был достаточно компетентен, знал и участвовал в процессе внедрения и поддержания стандарта менеджмента качества.

Качественное внедрение стандартов ИСО 9001 сильно зависит от квалифицированного знания своего дела, умения грамотно ставить задачу перед подчиненными и требовать от них выполнения необходимых мероприятий. Все это нарабатывается годами, десятилетиями и кадровый вопрос остается одной из самых актуальных проблем современности.

Существует еще множество причин, как объективных, так и субъективных, однако в рамках данной статьи нет возможности их рассмотрения, да и влияние их на процесс внедрения СМК не так значительно, как у перечисленных выше [3].

Руководство ТОО «ЗСПТ», учитывая все проблемы, которые могут встать перед предприятием, грамотно оценивая свои силы, определило тот путь внедрения ИСМ, по которому в настоящее время и следует.

Руководство ожидает, что после внедрения СМК на предприятии, оно сможет более эффективно управлять всеми производственными процессами и контролировать качество продукции. Все это позволит поднять конкурентоспособность продукции предприятия, предоставит возможность выхода на зарубежные рынки, что позволит предприятию не только выжить в современных условиях, но также будет способствовать динамичному развитию завода. В конечном итоге это благоприятно скажется на всем регионе, так как увеличатся налоговые поступления, появятся новые рабочие места и т.д.

Литература:

1. «Типичные ошибки при разработке и внедрении Системы менеджмента качества», Республиканский журнал «Менеджмент качества», №3 (27)2009г., <http://jmk.kz/about>

2. Исекешев А.О. «На пути к конкурентоспособности», Республиканский журнал «Менеджмент качества» №3(27) 2009г., <http://jmk.kz/about>.
3. Версан В.Г. «Кризис в стандартизации систем менеджмента. Причины. Пути выхода». Журнал «Стандарты и качество» № 1, 2008 г.