

Кристина ЖЕГЕРА, Александра РОМАНОВА, Екатерина ТРУБНИКОВА
Kristina ZHEGERA, Aleksandra ROMANOVA, Ekaterina TRUBNIKOVA

МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЙ

METHODS OF INCREASE OF ENTERPRISE WORK EFFECTIVENESS

Each enterprise strives to ensure quality and improve competitiveness of output products. It could be done by implementing and maintaining management system, continuously improving its efficiency in accordance with GOST R ISO 9001, as well as applying corporate standards for production excellence.

- Как повысить конкурентоспособность выпускаемой продукции?
- Какие стандарты организации в СМК стоит разрабатывать первыми?
- Как определить требования потребителей?

В связи с постоянной конкуренцией на рынке необходимо, чтобы выпускаемая предприятием продукция была высокого качества, т.е. соответствовала всем запросам потребителей.

Для повышения конкурентоспособности продукции на предприятии по производству строительных материалов предлагается внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента качества (СМК) и постоянно улучшать ее результативность в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001—2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

Основа СМК — свод документированных процедур, регламентирующих порядок выполнения работ на соответствующих этапах жизненного цикла продукции, распределение ответственности, установление показателей качества продукции и эффективности процессов, порядок анализа информации, проведение корректирующих мероприятий.



Ключевые слова: система менеджмента качества, стандарт организации, повышение конкурентоспособности, Программа качества.

Keywords: quality management system, corporate standard, competitiveness improvement, Quality Program.



В СООТВЕТСТВИИ С ИСО 9000:2015 СМК ЯВЛЯЕТСЯ ЧАСТЬЮ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ, НО ЧАЩЕ ВСЕГО ВОЗНИКАЕТ НЕОБХОДИМОСТЬ РАЗРАБОТКИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ СОГЛАСОВАНИЯ РАЗРАБОТАННОЙ СМК С ПРОИЗВОДСТВЕННЫМИ ПРОЦЕССАМИ, СУЩЕСТВУЮЩИМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ



Проведенный автором [1, 2] анализ опыта разработки СМК в соответствии с требованиями ИСО 9001 версий 2000 и 2008 гг. показал их низкую эффективность. Главным недостатком СМК автор считает отрыв СМК от реального производства: «В условиях, когда отсутствуют согласованное функционирование СМК с действующей системой управления предприятием, добиться ее эффективного действия не представляется возможным: нельзя обеспечить подготовку и принятие решений с учетом всех аспектов и критериев деятельности предприятия. По этой же причине не удается реализовать на практике в полном объеме и процессный подход к организации производства и менеджмента качества».

В соответствии с ИСО 9000:2015 СМК является частью системы менеджмента организации, но чаще всего возникает необходимость разработки дополнительного пакета документов для согласования разработанной СМК с производственными процессами, существующими на предприятии.

В СМК таким документом становятся стандарты организации (СТО), которые, обладая системными свойствами, идеально приспособлены для регламентации основных и вспомогательных процессов и операций производства.

Вступивший в силу Федеральный закон «О стандартизации в Российской Федерации» (ФЗ № 162) предоставляет возможность реального использования СТО для совершенства производства, повышения качества продукции, работ и услуг. СТО создают дополнительные возможности для повышения эффективности управления в концернах и саморегулируемых организациях [1, 2].

По мнению авторов статьи, на предприятии одними из первых следует разрабатывать и внедрять СТО «Менеджмент ресурсов. Программа качества» и СТО «Система менеджмента качества. Определение требований потребителей» [3–5].

СТО «Менеджмент ресурсов. Программа качества» разрабатывается с целью установления порядка разработки и реализации Программы качества (далее — Программа), которая предусматривает снабжение ресурсами и поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры и производственной среды предприятия, обеспечивающая необходимые условия для производства качественной продукции и функционирования СМК на предприятии.

Данный стандарт должен содержать общие положения, правила и процедуры разработки Программы, перечень создаваемых в рамках менеджмента ресурсов документы. Программа распространяется на все подразделения предприятия, выполняющие работы, влияющие на качество продукции, и охватывает все процессы СМК.

Программу качества рекомендуется разрабатывать ежегодно и включать в нее следующие разделы:

- мероприятия по развитию мощностей предприятия;
- план разработки новой продукции;
- план по внутренним аудитам СМК;
- план подготовки и аттестации СМК;
- план разработки документации СМК.

Задания, включаемые в Программу, должны быть направлены на поддержание в рабочем состоянии и развитие СМК, повышение ее результативности и на удовлетворение потребителей путем выполнения их требований.

При определении заданий Программы качества ответственные за разработку и внедрение СМК должны исходить из:

- принятой политики и целей в области качества и требований к продукции;
 - требований постоянного повышения результативности СМК;
 - необходимости повышения удовлетворенности потребителей;
 - обеспечения соответствия продукции установленным требованиям;
 - поставки необходимых ресурсов, а также поддержания в рабочем состоянии инфраструктуры и создания производственной среды, необходимой для достижения соответствующих требований к продукции.
- Процедура внедрения Программы должна включать в себя:
- контроль выполнения заданий Программы;
 - проведение мониторинга результатов выполнения Программы;
 - внесение необходимых изменений.



ВСТУПИВШИЙ В СИЛУ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН «О СТАНДАРТИЗАЦИИ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ» ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ВОЗМОЖНОСТЬ РЕАЛЬНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СТАНДАРТОВ ОРГАНИЗАЦИИ ДЛЯ СОВЕРШЕНСТВА ПРОИЗВОДСТВА, ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ, РАБОТ И УСЛУГ



При проведении внутренних аудитов Программа помогает контролировать выполнение запланированных мероприятий. Изменения к данному документу рекомендуется формировать ответственным исполнителям по разделам и вносить в установленном порядке.

Также, по нашему мнению, на предприятии предполагается внедрять СТО «Система менеджмента качества. Определение требований потребителей», направленный на удовлетворение пожеланий потребителей в части требований, касающихся надежности и разнообразия ассортимента поставляемой продукции, а также гарантий на продукцию. В конечном итоге это направлено на оперативное приспособление производства продукции к быстро меняющейся ситуации на рынке.

Процедура определения требований включает в себя установление:

- требований к продукции, определенных потребителем, включая требования к доставке;
- требований, не определенных потребителем, но необходимых для использования в заданных целях, если о таковых известно;
- законодательных, нормативных и иных обязательных требований, относящиеся к продукции, и любых дополнительных требований, определенных предприятием.

В стандарте необходимо указать, что определение требований потребителей как вид деятельности имеет комплексный характер, т.е. должно быть четко направленным на достижение поставленных целей, в том числе сформулированных на основе принятой Политики в области качества, осуществляться на плановой основе путем разработки и реализации соответствующего раздела Программы качества.

Рекомендуется следующая последовательность определения требований потребителей. Во-первых, изучение целевого и текущего рынка, которое осуществляется отделом маркетинга, включается в Программу качества и предполагает определение секторов рынков, куда осуществляется:

- входение с продукцией предприятия;
- определение существующих рынков сбыта и формирование новых;
- анализ объема продаж;
- оценка конкурентоспособности продукции;
- сравнительный анализ потребительских свойств конкурентных товаров;
- прогнозирование сбыта на рынке новых изделий.

Результаты работ на этом этапе предоставляются в виде ежегодных отчетов, которые утверждаются руководством.

Во-вторых, сбор, обобщение и анализ требований потребителей производится с целью определения их пожеланий: составляются и рассылаются информационные и рекламные материалы по продукции предприятия, обеспечиваются постоянное выявление, сбор и анализ новых данных. Отдел маркетинга устанавливает и поддерживает постоянную связь с потребителем и ведет соответствующие записи по качеству.

В-третьих, устанавливается обратная связь с потребителями, которая выражается в сборе получаемых материалов при составлении планов производства, а также в согласовании требований контракта.

Таким образом, внедрение СТО «Система менеджмента качества. Программа качества» и СТО «Система менеджмента качества. Определение требований потребителей» при внедрении СМК на предприятии позволит повысить уровень удовлетворенности и ожиданий потребителей, а также других заинтересованных сторон (работников организации, поставщиков).

РАЗРАБОТКА СТО БУДЕТ СПОСОБСТВОВАТЬ РАСШИРЕНИЮ РЫНКА СБЫТА, ПОВЫСИТ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЯ, А ТАКЖЕ ОБЕСПЕЧИТ ПРЕИМУЩЕСТВО В КОНКУРЕНТНОЙ БОРЬБЕ.



СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Белобрагин В.Я. Стандарты организаций и современное производство // Стандарты и качество. — 2016. — № 2. — С. 36—39.
2. Белобрагин В.Я. Далекое — близкое // Стандарты и качество. — 2016. — № 11. — С. 48—51.
3. Петрянина Л.Н., Карпова О.В. Создание системы менеджмента качества в проектной организации // Региональная архитектура и строительство. — 2013. — № 1. — С. 162—166.
4. Практические преимущества внедрения стандартов организации. — <http://www.klubok.net/article2496.html>.
5. Лушников С. Зачем нужна система менеджмента качества (сертификация на основе требований стандарта ИСО 9001) компаниям строительной отрасли. — <http://slushnikova.ru/build-why-iso9001/>.

LIST OF REFERENCES

1. Belobragin V.Ya. Standards of organizations and modern production // Standards and Quality. — 2016. — № 2. — P. 36—39.
2. Belobragin V.Ya. Faraway — nigh // Standards and Quality. — 2016. — № 11. — P. 48—51.
3. Petryanina L.N., Karpova O.V. The creation of a system of quality management in design organizations // Regional architecture and construction. — 2013. — № 1. — P. 162—166.
4. Practical benefits of implementing standards. — <http://www.klubok.net/article2496.html>
5. Lushnikova S. Why quality management system (certification based on ISO 9001), companies in the construction industry. — <http://slushnikova.ru/build-why-iso9001/>.



Кристина Владимировна ЖЕГЕРА — доцент кафедры «Управление качеством и технология строительного производства» ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет архитектуры и строительства»;

Александра Владимировна РОМАНОВА — студентка ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет архитектуры и строительства»;

Екатерина Александровна ТРУБНИКОВА — студентка ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет архитектуры и строительства»;

Kristina Vladimirovna ZHEGERA — Assistant Professor at the Department of Quality Management and Construction Engineering at FSBEI HE «Penza State University of Architecture and Construction»;

Aleksandra Vladimirovna ROMANOVA — Student at FSBEI HE «Penza State University of Architecture and Construction»;

Ekaterina Aleksandrovna TRUBNIKOVA — Student at FSBEI HE «Penza State University of Architecture and Construction».