

зв'язок орієнтирів з цілями підприємства робить їх практично застосовними як для самозбереження і розвитку системи, так і для ефективного управління.

Література

1. Валуев Б.И. Управление экономикой в производственных объединениях легкой промышленности. – М.: Легкая индустрия, 1977. – 216 с.
2. Веснин В.Р. Менеджмент. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2004. – 504с.
3. Виханский О.С. Стратегическое управление. – М.: Гардарики, 1999. – 324 с.
4. Мазур И.И. Корпоративный менеджмент. – М.: Высшая школа, 2003. – 1077с.

5. Макашева З.М., Калининкова И.О. Социальный менеджмент. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002.- 207 с.

6. Немцов В.Д., Довгань Л.Є. Стратегічний менеджмент. – К.: ТОВ «УВПК «ЕксОб», 2002. – 560 с.

7. Основы теории управления/Под ред. Парахиной Б.Н., Ушицкого Л.И. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 560 с.

8. Райзберг Б.А., Фатхутдинов Р.А. Управление экономикой. – М.: ЗАО “Бизнес-школа “Интел-Синтез”, 1999. – 784 с.

9. Сотникова Л.В. Внутренний контроль и аудит. – М.: ЗАО “Финстатинформ”, 2000. – 239 с.

Статья поступила в редакцию 26.11.2004

А.И. МОМОТ, к.э.н., доцент,

Донецкий национальный технический университет

ВОЗМОЖНОСТИ СОЗДАНИЯ, ВНЕДРЕНИЯ И СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ

В условиях становления рыночных отношений в Украине сертификация становится эффективным средством защиты потребителя от недобросовестности производителей. Она способствует предотвращению появления на рынке экологически небезопасной и недоброкачественной продукции, компенсируя этим ослабление государственного контроля за качеством и безопасностью продукции.

Однако в последнее время для потребителя становится недостаточным получить сертификат соответствия лишь на отдельное изделие. Постоянным партнерам в целях большей уверенности важно знать, что у производителя весь технологический процесс поддерживается на высоком уровне, и создаются предпосылки до минимума уменьшить вероятность появления дефектов.

Гарантией этому может стать эффективная система управления качеством

(СМК) на соответствие международным стандартам ISO 9000:2000, построенная на основе принципов Всеобщего управления качеством (TQM), в том числе: ориентация организации на заказчика; ведущая роль руководства;

вовлечение сотрудников в процесс управления качеством; процессный подход; системный подход к управлению качеством; постоянное улучшение; подход к принятию решений, основанный на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками.

На начало 2002 г. в мире было зарегистрировано более полумиллиона сертифицированных СМК [1]. Процесс сертификации затронул 161 страну мира. По сравнению с предыдущим годом рост составил 25%. Среди 51 европейского государства лидерами стали Великобритания

(более 66 тыс. сертификатов), Италия (более 48 тыс.), Германия (более 41 тыс.). Среди бывших социалистических стран, а в настоящее время - кандидатов на членство в Европейском союзе (ЕС), Румыния имеет более 6 тыс., Чешская республика – более 5 тыс., Польша – более 2 тыс., Словения – более 1 тысячи сертифицированных систем качества. Украина в этом списке занимает 29 место (более 300 сертификатов).

В Украине вопросы повышения качества все активнее начинают ставиться на государственном уровне. Так, издан Указ Президента Украины «О путях повышения качества отечественной продукции» № 113 от 23.02.2001 г., утверждена распоряжением Кабинета Министров Украины «Концепция государственной политики в сфере управления качеством продукции (товаров, работ, услуг)» № 447 от 17.08.2002 г. В мае 2003 г. проведен III Всеукраинский съезд качества под лозунгом «Качество как национальная идея Украины», на котором был поставлен вопрос о необходимости разработки национальной идеи, основанной на приоритете качества [6, с.3].

Причины популярности и высоких темпов распространения СМК в мире описаны достаточно подробно, например, в [4, с.54; 7, с.50].

Данная проблема может быть разделена на 2 части: создание и внедрение СМК в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2000 и проведение непосредственно сертификации СМК с вручением сертификата. Таким образом, эта деятельность осуществляется в два этапа.

Преимуществами, которые появляются у предприятия после завершения первого этапа, т.е. разработки и внедрения СМК, являются: наглядность управленческих процессов; устранение работ вхолостую; достижение удовлетворенности заказчиков; мотивация персонала; уменьшение затрат на изготовление конкурентоспособных изделий и оптимизация издержек; предупреждение претензий, связанных с ответственностью за продукцию, посредством документированной организа-

ционной структуры, процессов и собственных записей по качеству; повышение гибкости перестройки процессов при изменяющихся требованиях и ожиданиях заказчика.

Работа по созданию системы управления качеством включает труд персонала и привлеченных консультантов. Также предприятие может разрабатывать СМК только силами своих сотрудников. Многие предприятия разрабатывают системы управления качеством при научно-методической помощи специализированных отечественных и других зарубежных фирм, таких как «УкрСЕПРО», «VERITAS», «TUV», «НТО», «Российский морской регистр» и другие.

Часть украинских предприятий пытается самостоятельно без помощи специалистов усовершенствовать свои старые, давно разработанные КС УКП. Эффективность от таких действий оказывается незначительной, так как методические документы по внедрению КС УКП в самой основе имеют принципиальные недостатки.

После завершения второго этапа, т.е. процесса прохождения сертификации и получения сертификата, предприятие приобретает ряд конкурентных преимуществ, основные из которых следующие: возможность успешного участия в международных тендерах на поставку продукции или оказание услуг; международный стандарт ISO 9000 охватывает все виды и модели продукции предприятия и стоит дешевле, чем сертификация отдельных видов продукции; благодаря сертификации повышается рентабельность предприятия за счет роста конкурентоспособности и возможности повышения цены на продукцию гарантированного качества; с 2001 года Европейская комиссия приняла решение прекратить на территории стран, входящих в Евросоюз, оборот товаров и услуг, поставляемых компаниями, не имеющих сертификата ISO 9001; сертификация по ISO 9000 признается в 130 странах мира, в том числе с 1997 г. в Украине, и является реальной гарантией качества, подтверждаемой заводом-изготовителем, сертификационной организацией и самой организацией

ISO.

В современной зарубежной и отечественной литературе основной упор делается на анализ преимуществ сертифицированных СМК, изучение их эффективности. В меньшей степени рассматриваются вопросы по функционированию СМК, которая не проходила сертификацию. Кроме того, в печати недостаточно полно освещены причины, по которым Украина занимает одно из последних мест по сертификации СМК. Частично это раскрывается в [4, с.53].

Практика использования ISO 9000 становится особенно актуальной для украинских предприятий в настоящее время, в условиях интеграции государства в европейский и мировой рынок. Поэтому, ориентир на ISO 9000 является для них просто «входным билетом», т. е. минимальным уровнем требований для вхождения в международный рынок.

Целью данной статьи является:

а) изучение возможностей по созданию, внедрению и сертификации СМК на украинских предприятиях;

б) исследование причин, сдерживающих распространение систем качества.

Для достижения этой цели необходимо:

провести анализ международной статистической информации по сертификации, функционированию систем качества и эффективности от ее внедрения;

выявить причины отставания отечественной практики по созданию и сертификации СМК.

Многие промышленные предприятия, имеющие опыт работы с системами качества, выявили пользу, которую могут принести эти системы.

Об этом свидетельствуют исследования, проводимые Берлинским техническим университетом, французской компанией «Laserland» и многими другими [7, с.48; 3, с.124].

Так, специалистами кафедры науки Берлинского технического университета в 1993 году были опрошены представители 325 компаний, прошедших сертификацию на соответствие МС ISO 9000, из которых

17 % положительно оценили ее последствия. Остальные затруднились количественно подтвердить преимущества сертификации.

Внедрение стандартов ISO 9000 позволило улучшить показатели деятельности и французскому предприятию «Laserland». Так, за период с 1995 г. по 1997 г. рост объемов производства увеличился и составил 119,4 %, хотя за этот же период происходило ежегодное снижение цен на 30%. Кроме того, прибыль увеличилась на 64 %. Это произошло за счет того, что компания смогла укрепить свои позиции на рынке, предлагая покупателям продукцию более высокого качества при наименьшей цене.

Конечно, трудно доказать, что результаты были достигнуты именно благодаря сертификации на соответствие МС ISO 9000. Но несомненным фактом является то, что предприятия, внедрившие системы качества, были более устойчивыми и стабильными и в финансовом отношении.

Однако это становится возможным только тогда, когда решение о создании систем менеджмента качества подкрепляется технико-экономическим обоснованием, а само внедрение происходит поэтапно в строгой определенной последовательности.

Несмотря на то, что сертификация систем качества предприятий на соответствие МС ISO 9000 широко используется в большинстве стран мира, существует ряд мнений, ставящих под сомнение ту их пользу, которая уже получила признание [2, с.5; 7, с.48].

В число скептиков систем качества ISO 9000 вошел известный американский специалист по качеству, - Дж.Джуран, соратник Э.Деминга, ставший «отцом» концепции непрерывного процесса улучшения всеобщего менеджмента качества (TQM).

В интервью журналу Европейское качество он указывал, что «соблюдение требований стандартов ISO 9000 или сертификация на соответствие им не гарантирует компании занятие лидирующих позиций в области качества. Доказательств

противного не существует... У меня нашлось немало сомнений относительно стандартов ISO 9000 и мне кажется, что существует значительный риск того, что не смотря на все вложенные в эти стандарты усилия и на всю их пропаганду со стороны органов по стандартизации и обществ по качеству, заработавших большие деньги за участие в этой работе, вся затея потерпит большую неудачу. Компании обнаружат, что нет никаких оснований тратить деньги на поддержание сертификатов соответствия этим стандартам, которые не обеспечивают им лидерства в области качества» [2, с.6].

Исследования ученых Берлинского технического университета также свидетельствуют о том, что предприятия, внедрившие у себя систему менеджмента качества по желанию заказчика или в соответствии с требованием одной из директив Европейского Союза, не всегда убеждены в полезности и рентабельности такой системы.

Наличие такого мнения во многом объясняется тем, что далеко не на всех предприятиях существует методика определения эффективности системы менеджмента качества и, соответственно, количественного измерения ее результатов. Существующее положение, при котором улучшение качества в большинстве случаев не измеряется, свидетельствует о непонимании назначения системы менеджмента качества и ее экономического потенциала [7, с.49].

Сомнения в полезности и эффективности системы менеджмента качества имеют место также и среди значительной части руководителей предприятий и организаций в Украине. Поэтому работы по распространению этих стандартов проходят достаточно вяло.

На основе проведения данного исследования проблемы повышения качества были выявлены основные причины, сдерживающие распространение общепризнанных во всем мире стандартов ISO 9000 среди украинских предприятий.

Причины, которые сдерживают создание систем управления качеством на

отечественных предприятиях, могут быть объединены в приведенные ниже группы.

Политические:

факт государственного формализма во взаимоотношениях по поводу качества.

Экономические:

отсутствие у многих предприятий свободных денежных средств на разработку систем качества;

недостаточный уровень конкуренции среди украинских предприятий;

длительный срок появления экономического эффекта от внедрения СМК.

Человеческие:

недостаточно высокий уровень профессионализма менеджмента на предприятиях Украины. И отсюда, недостаточное внимание руководства предприятий к важности вопросов, связанных с качеством;

слабая заинтересованность высшего руководства предприятий в разработке систем управления качеством;

сомнения руководителей и персонала предприятия в полезности системы менеджмента качества на данном этапе;

реальная неподготовленность большинства работников к современным методам управления качеством.

Организационные:

недостаточная эффективность организационной структуры;

недостаточная пропаганда преимуществ СМК ISO 9000:2000.

Методологические:

теоретическая незавершенность отечественных разработок построения СМК;

недостаточная эффективность общей нормативной культуры, стилей и методов менеджмента.

Следует сказать, что подобные причины, имеющие место в послевоенной Японии, и побудили Э.Деминга разработать новый подход к управлению предприятиями [5].

Причины, которые снижают заинтересованность в сертификации СМК: отсутствие у предприятия денежных средств; поставка продукции только на внутренний рынок или в страны, не требующие нали-

чие сертификата на СМК.

Было проведено исследование степени внедрения стандартов ISO 9000:2000 на сертифицированных отечественных предприятиях. В результате выявлено, что на многих предприятиях, несмотря на наличие значительного количества нормативно-технической документации СМК и явно выраженной поддержке руководством идеологии TQM, среди рядового персонала (инженерно-технических работников, мастеров и рабочих) не наблюдалось заинтересованности и достаточной осведомленности в отношении СМК. Принцип вовлечения всего персонала в процесс управления качеством был очень слабо выражен. Внедрение в этом случае стандартов ISO 9000 было формальным и не приводило к ожидаемому эффекту. Тем более, что на таких предприятиях, как правило, расчет экономической эффективности от проведения сертификации не рассчитывался. Во многом это связано с тем, что работа с коллективом по изучению принципов TQM, международных стандартов ISO 9000:2000 проводилась формально или отсутствовала вообще. Кроме того, период между внедрением СМК и последующей сертификацией был недостаточным для определения эффективности ее функционирования.

Выводы по данному исследованию.

1. Украина как государство, находящаяся в центре Восточной Европы, имеющее огромное количество предприятий, не может оставаться в стороне от процессов, происходящих в мире. Обобщая полученные результаты исследования, можно сделать вывод о том, что внедрение и сертификация систем управления качеством, соответствующих требованиям международного стандарта ISO 9000:2000, принесет выгоду предприятиям и организациям. Однако, учитывая вышеприведенные факторы, на настоящем этапе более важным может стать не столько получение самого сертификата, сколько создание и внедрение современных систем управления качеством, которые позволят обеспечить качество продукции и услуг, и в конечном итоге повысить конкурентоспо-

собность украинских предприятий.

Процесс создания СМК будет проходить гораздо эффективнее, если использовать молодых специалистов по специальности «Качество, стандартизация, сертификация», которых уже шестой год выпускают украинские университеты, например, ДонНТУ.

2. Получение сертификата, подтверждающего соответствие требованиям международного стандарта ISO 9000:2000, целесообразно отнести на второй этап, после достаточно длительной апробации СМК (не менее одного года), когда персонал предприятия будет сознательно, а не формально участвовать в управлении качеством.

Литература

1. Виткин Л. Место Украины в мировом и европейском качестве // стандартизация, сертификация, качество. – 2002. – № 3. – С. 5-7.
2. Джуран: два века качества (интервью с д-ром Дж.Джураном): Пер.с англ.// Европейское качество. –1999. – Т. 6. – № 2.– С. 5-7.
3. Інформаційний бюлетень з міжнародної стандартизації. – 1999. -№ 2. – С.117-126.
4. Шевченко А., Шубін Є. Впровадження систем управління якістю на українських підприємствах. Необхідність та проблеми // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2003. - № 4. - С. 53-56.
5. Деминг Э. Выход из кризиса. – Тверь: Альба, 1994. – 497 с.
6. Школьник Л. Якість як національна ідея України // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2003. - № 3. - С. 3-7.
7. Успешная сертификация на соответствие нормам ISO серии 9000: Руководство по подготовке, проведению последующей сертификации / изд.: Eckhard Kreier/ – Kissing. Forum-Verl.Herkert-Losebl.-Auscg, 1995. – 416 с.

Статья поступила в редакцию 30.03.2005