

ЭКОНОМИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА

ECONOMICS AND ORGANIZATION OF AGRICULTURE

УДК 005.6

Анализ эффективности внедрения системы менеджмента качества на российских предприятиях

Богочанова К.С., Турусова А.Д., Чекайкин С.В.

Аннотация. Внедрение системы менеджмента качества является одним из ключевых элементов в развитии предприятий в современном мире. В рамках написания данной статьи был проведен анализ данных об использовании системы менеджмента качества на российских предприятиях. Анализ включал в себя исследования научных статей, аналитических отчетов, тематической литературы. В ходе анализа было выявлено, что внедрение системы менеджмента качества на российских предприятиях легкой промышленности приводит к улучшению качества продукции, снижению производственных затрат и повышению ее конкурентоспособности на рынке. Кроме того, внедрение системы менеджмента качества на предприятии способствует улучшению организации рабочих процессов и снижению рисков, связанных с качеством продукции. На основе анализа результатов исследования можно заключить, что внедрение системы менеджмента качества является необходимым шагом для развития предприятий легкой промышленности.

Ключевые слова: управление, персонал, принцип, предприятие, менеджмент, качество, система.

Для цитирования: Богочанова К.С., Турусова А.Д., Чекайкин С.В. Анализ эффективности внедрения системы менеджмента качества на российских предприятиях // Инновационная техника и технология. 2023. Т. 10. № 1. С. 81–86.

Analysis of the effectiveness of the implementation of the quality management system at russian enterprises

Bogochanova K.S., Turusova A.D., Chekaykin S.V.

Abstract. The introduction of a quality management system is one of the key elements in the development of light industry enterprises in the modern world. As part of writing this article, an analysis of data on the use of the quality management system at Russian light industry enterprises was carried out. The analysis included research of scientific articles, analytical reports, and thematic literature. During the analysis, it was revealed that the introduction of a quality management system at light industry enterprises leads to an improvement in product quality, a reduction in production costs and an increase in its competitiveness in the market. In addition, the introduction of a quality management system at the enterprise contributes to improving the organization of work processes and reducing risks associated with product quality. Based on the analysis of the research results, it can be concluded that the introduction of a quality management system is a necessary step for the development of light industry enterprises.

Keywords: management, personnel, principle, enterprise, management, quality, system.

For citation: Bogochanovo K.S., Turusova A.D., Chekaykin S.V. Analysis of the effectiveness of the implementation of the quality management system at russian enterprises. *Innovative Machinery and Technology [Innovatsionnaya tekhnika i tekhnologiya]*. 2023. Vol. 10. No. 1. pp. 81–86. (In Russ.).

Введение

Внедрение системы менеджмента качества (СМК) влечёт за собой множество положительных изменений. Система менеджмента качества помогает выявить потенциальные дефекты и улучшить качество продукции в соответствии со стандартами и потребностями клиентов, оптимизировать производственные процессы и сократить время, затрачиваемое на выпуск продукции, обеспечить эффективность производства и быстрое реагирование на изменения рынка и потребностей клиентов. Улучшение взаимодействия с клиентами предполагает использование системы учета и анализа обратной связи от клиентов, что позволяет понимать их потребности и требования, а также улучшать продукцию для удовлетворения этих потребностей. Это помогает повысить лояльность клиентов благодаря высокому качеству продукции и внимательности к их требованиям. Кроме того, система менеджмента качества может помочь снизить затраты на производство, оптимизируя производственные процессы и уменьшая количество отходов.

Цель данной научной статьи заключается в проведении анализа эффективности внедрения системы менеджмента качества на российских предприятиях.

Задачи: 1) провести обзор литературы по теме исследования, выделить основные подходы и методы анализа эффективности системы менеджмента качества; 2) выбрать объекты исследования, определить критерии оценки эффективности системы менеджмента качества; собрать и проанализировать данные, полученные в результате исследования, сделать выводы о эффективности внедрения системы менеджмента качества на российских предприятиях; 3) сформулировать рекомендации по улучшению системы менеджмента качества на российских предприятиях.

Объект исследования: эффективность процесса внедрения системы менеджмента качества на предприятиях легкой промышленности.

Объекты и методы исследований

В данном исследовании использовались различные методы общенаучных и экономических исследований, такие как диалектический, статистический, типологический, индуктивный и дедуктивный анализ, экспертные оценки и монографическое обследование. Для обработки информации использовались анализ и синтез, статистический анализ.

Результаты

Корректное внедрение системы менеджмента качества на предприятие оказывает благоприятное влияние на работу предприятия, повышает лояльность клиентов, улучшает имидж предприятия.

В современных реалиях, главным ориентиром предприятия является желание потребителя. Производитель должен превзойти ожидания потребителя, что в свою очередь окажет благоприятное воздействие во взаимоотношениях с клиентами:

- увеличиться ценность для потребителей;
- потребительские ожидания будут оправданы;
- потребитель будет лояльнее относиться к производителю;
- готовность клиента к повторному сотрудничеству;
- повышение имиджа организации;
- рост потребительской базы;
- повысится рост прибыли и конкурентоспособности на рынке [1].

В приоритете у потребителя покупка актуальной, качественной продукции, по конкретной цене. Именно качество товара оказывает решающую роль в конкурентоспособности продукции. Эффективным инструментом обеспечения качества всех аспектов производственного процесса признана система менеджмента качества, впервые появившаяся в 1987 году [2]. Корректно внедрённая система менеджмента качества обеспечивает основу для планирования, выполнения, мониторинга и улучшения результатов деятельности в области менеджмента качества [1]. Система менеджмента качества должна быть понятной в применении, так же СМК должна точно отражать потребности организации.

Несмотря на то, что СМК существует уже три десятилетия, переход к новой системе качества до сих пор вызывает множество проблем. В данной статье рассмотрим некоторые из наиболее часто встречаемых проблем.

Зачастую внедрение системы менеджмента качества на российском предприятии не даёт ожидаемого эффекта, это связано со следующими факторами:

- 1) В первую очередь российские компании внедряют систему менеджмента качества не для наведения порядка на производстве, минимизирования дефектной продукции или же осуществления процесса постоянного совершенствования, а для совершения выгодных сделок, посредством повышения конкурентоспособности при участии в тендерах. При этом, зачастую, система менеджмента качества внедряется в экстренном порядке.

Для того, чтобы ускорить внедрение СМК привлекаются консультанты, которые помогают быстро обучить персонал азам для прохождения внешнего аудита, но уровня такого обучения недостаточно, чтобы произошли качественные изменения в работе организации [3].

2) Также основная проблема кроется в мышлении сотрудников предприятия, включая руководителей. Считается, что требования системы менеджмента качества носят лишь формальный характер и их соблюдение необязательно. Такое отношение обусловлено тем, что выполнение требований существующих нормативных документов всегда можно упразднить.

3) Часто существующие системы управления предприятием морально устарели. С учётом развития современной экономики, появлением новых требований к качеству, необходимо пересмотреть систему управления. Это сделать тяжело, так как сложившиеся традиции управления крепко держат свои позиции, поэтому на большинстве современных предприятий до сих пор применяется линейно-функциональная система управления. К минусам такой системы относится заинтересованность функциональных подразделений в выполнении своих заданий, при этом общие цели компании отодвигаются на второй план. К тому же, значимость мнения потребителя перестаёт учитываться, что далее негативно скажется на продажах.

Кроме того, необходимо уделить внимание физически и морально устаревшему оборудованию, использование которого не позволяет повысить качество продукции. Низкое качество продукции влечет за собой наказание сотрудников за выпуск бракованной продукции, что негативно сказывается на мотивации работников.

4) Следующая проблема связана с документацией системы менеджмента качества.

Во-первых, существующую документацию предприятия необходимо тщательно проработать и адаптировать к конкретным условиям. Комплект документов родственного предприятия, не всегда применим на аналогичном предприятии.

Во-вторых, не нужно пренебрежительно относиться к увеличению объема документации, так как прежде, чем ввести в оборот новый документ, он проходит тщательную проверку на соответствие его необходимости. Правильно действующая СМК упорядочивает документооборот [3].

В-третьих, принятые решения в ходе обсуждения вопросов, касающихся внедрения СМК и её функционирования, должны быть задокументированы. Каждый сотрудник предприятия должен ознакомиться с документом и применять принятые решения в рабочем процессе. Этапы внедрения СМК не должны быть скрыты, наоборот необходимо объяснять персоналу значимость грядущих изменений.

5) Для эффективного внедрения системы менеджмента качества нельзя нарушать порядок под-

готовки организации. Как правило, первым делом переписывают внутренние стандарты организации, корректируют их, контролируют выполнение, наказывают виновных, планируют дальнейшую деятельность. Такой подход признан ошибочным. План действий должен быть совершенно другим: сначала планируют, что и как можно улучшить, затем реализовывают улучшения, анализируют и дорабатывают их, после проделанной работы внедряется СМК [4-6].

6) Заинтересованность производителя в качестве произведённой продукции недостаточно высока, это связано с тем, что существующие законодательство не учитывает определённой и неминуемой ответственности за качество продукции [5].

7) Отсутствие компетентного руководителя играет решающую роль при внедрении СМК. Ключевой ресурс предприятия – персонал, владеющий знаниями, поэтому руководитель должен уделять большое внимание обучению, уровню знаний своих подчиненных, а также должен способствовать обеспечению постоянного роста общей культуры сотрудников [7].

Костяком любой организации является персонал, который совместными усилиями, выполняя свои должностные обязанности, достигает поставленные цели. Для того, чтобы организация работала как отлаженный механизм необходим четко разработанный план управления главным ресурсом предприятия – персоналом [8]. Внедрение системы менеджмента качества позволяет оптимизировать и систематизировать управление персоналом [9].

Персонал – это личный состав организации, включающий всех наемных работников, а также работающих собственников и совладельцев.

Основными показателями отнесения индивида к группе «персонал» являются [8-14]:

трудоустройство, который подтверждает наличие взаимоотношений работодателя и работника; отнесение работника к конкретной должности основано на качественных характеристиках, принадлежащих ему, например, квалификация, специальность, гибкие навыки.

Создание работнику условий для достижения целей предприятия.

Управление персоналом базируется на нескольких общих принципах:

Принцип целенаправленности управления включает в себя постановку целей разного ранга для каждого отдела. Из общего списка обязательно выделяется главная цель – миссия организации. Также определяются цели, с помощью которых можно достичь исполнение миссии предприятия. В ходе постановки целей, обязательно нужно ориентироваться на имеющиеся ресурсы для её достижения;

Принцип разделения труда включает в себя распределение персонала по уровням управления, для выполнения определённых функций. Данный

принцип помогает избежать излишнюю нагрузку на персонал каждого уровня;

Принцип ответственности заключается в несении наказания за невыполнение своих должностных обязанностей. Чем выше занимаемая должность, тем серьезнее должно быть наказание;

Принцип компетентности заключается во владении информацией об объекте управления, либо в умении воспользоваться компетентной консультацией;

Принцип стимулирования основан на применении материальных и моральных поощрений. Зачастую побуждение персонала основывается не только на денежном вознаграждении, а также на желании быть частицей в достижении сложной объёмной цели, поэтому нельзя забывать о моральных стимулах.

Принцип иерархичности включает в себя подразделение управления на уровни, при этом низшие уровни управления подчиняются высшим.

Таким образом, можно сделать вывод, что общие принципы управления – это основные правила, соблюдение которых во многом определяют успех предприятия, как в финансовой, так и в социальной сферах.

Обсуждение

Внедрение системы менеджмента качества на предприятие может принести множество преимуществ, таких как улучшение качества продукции или услуг, повышение удовлетворенности клиентов и их лояльности, снижение затрат на производство и улучшение эффективности бизнес-процессов, улучшение репутации предприятия и повышение конкурентоспособности на рынке, а также улуч-

шение взаимодействия между отделами и повышение уровня коммуникации внутри предприятия и управление рисками.

Однако, внедрение системы менеджмента качества на предприятие также имеет некоторые недостатки, такие как высокие затраты на внедрение и поддержание системы, необходимость постоянного обучения и обновления знаний сотрудников, возможность возникновения конфликтов между отделами и сотрудниками, необходимость строгого соблюдения процедур и правил, что может затруднить быстрое принятие решений, а также возможность возникновения излишней бюрократии и увеличения времени на выполнение задач.

Выводы

После проведения анализа были сделаны следующие выводы:

- Российским предприятиям необходимо внедрить систему менеджмента качества и серьезно относиться к её требованиям, идея о формальности системы не должна быть допущена;
- Важность компетентного руководителя не может быть недооценена, так как именно он должен донести до персонала значимость внедрения системы менеджмента качества;
- Документация предприятия должна быть тщательно проработана и поддерживаться в актуальном состоянии;
- Приоритетом для предприятия должно быть удовлетворение потребностей клиентов;
- Корректное внедрение системы менеджмента качества оказывает благоприятное влияние на функционирование организации.

Литература

- [1] ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь ISO 9000:2015 = Quality management systems - Fundamentals and vocabulary (IDT): национальный Стандарт Российской Федерации: издание официальное утверждено и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. № 1390-ст: введен впервые: дата введения 2015-11-01/ Подготовлен Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе аутентичного перевода на русский язык международного стандарта. – Москва: Стандартинформ, 2015. – Текст: непосредственный.
- [2] Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. – Москва:

References

- [1] GOST R ISO 9000-2015. Quality management systems. The main provisions and vocabulary of ISO 9000:2015 = Quality management systems - Fundamentals and vocabulary (IDT): the National Standard of the Russian Federation: the official publication was approved and put into effect by the Order of the Federal Agency for Technical Regulation and Metrology dated September 28, 2015. No. 1390-st: introduced for the first time: date of introduction 2015-11-01/ Prepared by the Open Joint Stock Company «All-Russian Scientific Research Institute of Certification» (JSC «VNIIS») on the basis of an authentic translation into Russian of the international standard. – Moscow: Standartinform, 2015. – Text: direct.
- [2] Vasin, S. G. Quality management. Universal approach: textbook for undergraduate and graduate studies / S. G. Vasin. – Moscow: Yurayt Publishing House, 2023. 404 s. (Bachelor's and Master's degree. Academic course). ISBN 978-5-9916-3739-Text: electronic // Educational platform Yurayt. [site].URL: <https://urait>.

- Издательство Юрайт, 2023. 404 с. (Бакалавр и магистр. Академический курс). ISBN 978-5-9916-3739-8. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/508140> (дата обращения: 05.05.2023). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт.
- [3] Зекунов А.Г. Управление качеством: учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов, В. Н. Иванов, В. М. Мишин, Ю. В. Пазюк, Т. И. Власова; под ред. А. Г. Зекунова. Москва: Юрайт, 2017.- 475 с. Серия: Бакалавр. Углубленный курс. ISBN 978-5-9916-2281-3. URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-508974#page/2> (дата обращения: 05.05.2023). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт. Текст: электронный.
- [4] Мардас, А. Н. Теория менеджмента: учебник для вузов / А. Н. Мардас, О. А. Гуляева. 2-е изд., испр. и доп. Москва: Издательство Юрайт, 2023. 307 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-534-07387-4. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/492204> (дата обращения: 05.05.2023). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт.
- [5] Стратегический менеджмент: учебник и практикум для вузов / А. Т. Зуб. 4-е изд., перераб. и доп. Москва: Издательство Юрайт, 2023. 375 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-534-03013-6. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/488958> (дата обращения: 05.05.2023).). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт.
- [6] Лебедева, Е.А. «Анализ эффективности внедрения системы менеджмента качества на промышленных предприятиях» // Экономика и управление. 2018. № 2 (94). С. 56-61.
- [7] Гродзенский, С. Менеджмент качества: Учебное пособие / С. Гродзенский. М. Проспект, 2019. 200 с.
- [8] Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. 2-е изд., перераб. и доп. Москва: Издательство Юрайт, 2023. 498 с. (Профессиональное образование). ISBN 978-5-534-01594-2. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/489846> (дата обращения: 05.05.2023).
- [9] Маслова, В. М. Управление персоналом: учебник и практикум для вузов / В. М. Маслова. 4-е изд., перераб. и доп. Москва: Издательство Юрайт, 2023. 431 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-534-09984-3. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/488711> (дата обращения: 05.05.2023).
- ru/bcode/508140 (accessed: 05.05.2023). Access mode: Electronic library system Yurayt.
- [3] Zekunov A.G. Quality management: textbook for bachelors / A. G. Zekunov, V. N. Ivanov, V. M. Mishin, Yu. V. Pazyuk, T. I. Vlasova; edited by A. G. Zekunov. Moscow.: Yurayt, 2017.- 475 p. Series: Bachelor. Advanced course. ISBN 978-5-9916-2281-3. URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-508974#page/2> (accessed: 05.05.2023). Access mode: Electronic library system Yurayt. Text: electronic.
- [4] Mardas, A. N. Theory of management: textbook for universities / A. N. Mardas, O. A. Gulyaeva. 2nd ed., ispr. and add. Moscow: Yurayt Publishing House, 2023. 307 s. (Higher education). ISBN 978-5-534-07387-4. Text: electronic // Yurayt educational platform [website]. URL: <https://urait.ru/bcode/492204> (accessed: 05.05.2023). Access mode: Electronic library system Yurayt.
- [5] Strategic management: textbook and workshop for universities / A. T. Zubov. 4th ed., reprint. and add. Moscow: Yurayt Publishing House, 2023. 375 s. (Higher education). ISBN 978-5-534-03013-6. Text: electronic // Yurayt educational platform [website]. URL: <https://urait.ru/bcode/488958> (accessed: 05.05.2023).). Access mode: Electronic library system Yurayt.
- [6] Lebedeva, E.A. «Analysis of the effectiveness of the implementation of a quality management system at industrial enterprises» // Economics and Management. 2018. No. 2 (94). 56-61s.
- [7] Grodzensky, S. Quality management: Textbook / S. Grodzensky. M. Prospect, 2019. 200 s.
- [8] Personnel management: textbook and workshop for secondary vocational education / A. A. Litvinyuk [et al.]; edited by A. A. Litvinyuk. 2nd ed., reprint. and add. Moscow: Yurayt Publishing House, 2023. 498 s. (Professional education). ISBN 978-5-534-01594-2. Text: electronic // Yurayt educational platform [website]. URL: <https://urait.ru/bcode/489846> (accessed: 05.05.2023).
- [9] Maslova, V. M. Personnel management: textbook and workshop for universities / V. M. Maslova. 4th ed., reprint. and add. Moscow: Yurayt Publishing House, 2023. 431 s. (Higher education). ISBN 978-5-534-09984-3. Text: electronic // Educational platform Yurayt [website]. URL: <https://urait.ru/bcode/488711> (accessed: 05.05.2023).
- [10] Management: textbook for secondary vocational education / Yu. V. Kuznetsov [et al.]; edited by Yu. V. Kuznetsov. Moscow: Yurayt Publishing House, 2023. 448 s. (Professional education). ISBN 978-5-534-02995-6. Text: electronic // Educational platform Yurayt [website]. URL: <https://urait.ru/bcode/514107> (date of reference: 07.05.2023).
- [11] Loganina, V.I. Development of a quality management system at enterprises. Practical guide. / V.I. Loganina. M.: KDU, 2018. 148 s.
- [12] Shemyakina, T.Y. Production management: upr. Quality.: Textbook / T.Y. Shemyakina, M.Y. Selivokhin. M.: Alfa-M, 2018. 160 s.

- [10] Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. Москва: Издательство Юрайт, 2023. 448 с. (Профессиональное образование). ISBN 978-5-534-02995-6. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/514107> (дата обращения: 05.05.2023).
- [11] Логанина, В.И. Разработка системы менеджмента качества на предприятиях. Практическое руководство. / В.И. Логанина. М.: КДУ, 2018. 148 с.
- [12] Шемякина, Т.Ю. Производственный менеджмент: упр. Качества.: Учебное пособие / Т.Ю. Шемякина, М.Ю. Селивохин. М.: Альфа-М, 2018.160 с.
- [13] Серенков, П.С. Методы менеджмента качества. Методология управления риском стандартизации / П.С. Серенков, В.Л. Гуревич, В.М. Романчак. М.: Инфра-М, 2018. 149 с.
- [14] Савкина, Р.В. Планирование на предприятии / Савкина Р.В., 2-е изд. Москва: Дашков и К, 2018. 320 с.
- [13] Serenkov, P.S. Methods of quality management. Methodology of standardization risk management / P.S. Serenkov, V.L. Gurevich, V.M. Romanchak. M.: Infra-M, 2018. 149 s.
- [14] Savkina, R.V. Planning at the enterprise / Savkina R.V., 2nd ed. Moscow: Dashkov and K, 2018. 320 s.

Сведения об авторах

Information about the authors

<p>Богочанова Кристина Сергеевна магистрант ФГБОУ ВО «Пензенский государственный технологический университет» 440039, г. Пенза, проезд Байдукова/ул. Гагарина, 1а/11 E-mail: bogochanova.kristina@bk.ru</p>	<p>Bogochanova Kristina Sergeevna undergraduate Penza State Technological University E-mail: bogochanova.kristina@bk.ru</p>
<p>Турусова Анастасия Дмитриевна студент ФГБОУ ВО «Пензенский государственный технологический университет» 440039, г. Пенза, проезд Байдукова/ул. Гагарина, 1а/11</p>	<p>Turusova Anastasia Dmitrievna student Penza State Technological University</p>
<p>Чекайкин Сергей Васильевич кандидат технических наук заведующий кафедрой «Техническое управление качеством» ФГБОУ ВО «Пензенский государственный технологический университет» 440039, г. Пенза, проезд Байдукова/ул. Гагарина, 1а/11 E-mail: cheksv@mail.ru</p>	<p>Chekaikin Sergey Vasilievich PhD in Technical Sciences head of the department of «Technical quality management» Penza State Technological University E-mail: cheksv@mail.ru</p>