

## **ПРЕИМУЩЕСТВА ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**Проворова Екатерина Александровна,**  
студентка 3 курса экономического факультета,  
Мордовский государственный университет имени Н. П. Огарева,  
г. Саранск  
e-mail: [katya.provorova@bk.ru](mailto:katya.provorova@bk.ru)

*В статье обоснована необходимость внедрения системы менеджмента качества. Изучены преимущества и недостатки СМК, на основе сравнительного анализа деятельности сертифицированных предприятий и результатов опроса. А так же представлен перечень предприятий Республики Мордовия, внедривших СМК и другие системы менеджмента.*

Ключевые слова: качество, система менеджмента качества, сертификация, преимущество, эффективность.

Внедрение системы менеджмента качества (СМК) на предприятиях – необходимое условие для успешного развития бизнеса, укрепления позиций компании на внутреннем и международном рынках. Современные СМК ориентированы на выявление и поощрение инициативных сотрудников, исключение вероятности дублирования должностных обязанностей, усиление мотивации персонала.

Практика показывает, что после внедрения систем управления качеством производительность труда повышается при общем снижении доли бракованной продукции на 25-30 процентов. Это обеспечивает всесторонний и поэтапный контроль качества.

В современных условиях развития бизнеса сертификация систем менеджмента качества является весомым конкурентным преимуществом при освоении региональных рынков и выходе на международный уровень. Международный рынок заинтересован в сертифицированных товарах и услугах, качество которых не вызывает сомнений. Большинство западных и отечественных финансовых структур рассматривают наличие сертификации СМК как дополнительное преимущество при решении вопросов о кредитовании или инвестировании промышленных предприятий для расширения или модернизации бизнеса.

СМК разработаны на основе международных стандартов ИСО 9000. По сложившейся мировой практике к компаниям, сертифицировавшим СМК, деловые партнеры и потребители относятся с большей степенью доверия. Наличие сертификата положительно влияет на имидж производителя.

Сегодня все больше бизнес-структур обращаются в орган по сертификации продукции, чтобы укрепить позиции на рынке и обеспечить в

перспективе постоянный рост прибыли при сокращении издержек производства. Бесспорным преимуществом сертифицированной системы управления является упорядочение деятельности между подразделениями, филиалами и отдельными исполнителями. Ведь основное внимание СМК уделяют организационно слабым звеньям и процессам.

Есть ли выгода от внедрения стандартов? Утвердительный ответ на этот вопрос содержится в сотнях статей и докладов. Для иллюстрации приведем лишь несколько примеров.

Пример первый. В одном из докладов на 44 Конгрессе Европейской организации качества (ЕОК), касающемся сертификации по ИСО 9001 малых и средних предприятий, были представлены данные опроса 500 таких предприятий (обратим внимание, что средние и малые компании составляют подавляющее большинство западных компаний).

На вопрос, есть ли что-то такое, что вызывает неудовольствие в ИСО 9001, были получены следующие ответы (усредненные) [3]:

Причина неудовольствия	Оценка по 5-бальной шкале
Конкурсы часто выигрывают компании, не имеющие сертификата	3,86
Возрастание/сложность «бумажной работы»	3,54
Высокая стоимость работ	3,50
Число требований очень велико	2,94
Не дает ожидаемого эффекта в бизнесе	2,84

Приведенные данные, казалось бы, поддерживают позицию противников ИСО 9001. Но эти же компании, на вопрос, что вызвало их интерес к ИСО 9001 и привело в конечном итоге к сертификации, ответили следующим образом:

Причины сертификации	Оценка по 5-бальной шкале
Сохранение/расширение рынка сбыта своей продукции	4,08
Повышение эффективности бизнеса	4,07
Повышение вероятности выигрывать тендеры	3,98
Улучшить обслуживание клиентов	3,96
Повысить прибыльность	3,66
Использовать в качестве основы для улучшения качества	3,63
Совершить положительные преобразования во внутрифирменной культуре	3,22

А достигли ли они «желаемого»? Вот ответы на вопрос о том, какую выгоду получили эти компании от внедрения СМК и сертификации их по ИСО 9001:

Полученная выгода	Оценка по 5-бальной шкале
Рост осознания важности качества среди сотрудников	3,97
Рост понимания имеющихся проблем	3,89
Улучшение управляемости компанией	3,59
Улучшение обслуживания клиентов	3,57
Повышение качества продукции и услуг	3,52
Рост взаимопонимания и согласия внутри компании	3,49
Повышение степени удовлетворенности потребителей	3,44
Повышение результативности участия в тендерах	3,42

Пример второй. По результатам сравнения экономических показателей более чем 200 сертифицированных предприятий со средними данными по отрасли, были получены следующие результаты [4]:

Экономические показатели	В компаниях, сертифицировавших свои СМК			В среднем по отрасли
	крупные	средние	малые	
Рентабельность, %	4,4	4,9	6,8	1,9
Возврат капитала, %	16,6	16,2	17,5	7,7
Объем продаж на одного работающего, тыс. фунтов стерлингов	93,5	62,2	53,7	47,7
Прибыль на одного работающего, тыс. фунтов стерлингов	3,6	2,9	4,2	0,9
Инвестиции в расчете на одного работающего, тыс. фунтов стерлингов	21,2	23,9	18,9	11,0

Пример третий. В статье [5] представлены результаты обработки более 800 анкет, имеющих своей целью оценить деятельность компаний в области качества до и после сертификации по ИСО 9000. Один из выводов этого исследования:

- Внедрение стандартов ИСО 9000 способствовало статистически значимому улучшению качества у 90% фирм-поставщиков (и это отметили именно фирмы-покупатели), и было определено как главная причина повышения качества своей продукции у 70% фирм-поставщиков.

Пример четвертый. В одном из докладов на 6-м Всемирном Конгрессе по TQM, состоявшемся в Санкт-Петербурге в 2010 г., были обобщены результаты опроса 450 компаний (90% которых имели сертификаты соответствия своих СМК требованиям ИСО 9001) о выгодах, которые они получили от внедрения современных методов менеджмента качества, включая создание систем качества на основе модели ИСО 9001. Данные опроса в таблице 1.

Т а б л и ц а 1

**Выгоды от применения менеджмента качества [6]**

Выгода	Великобритания	Финляндия	Португалия
Лучшее состояние дел с документацией	5,65	5,62	6,41
Повышение качества продукции	5,46	5,25	5,48
Повышение степени удовлетворенности потребителей	5,39	5,34	5,71
Повышение эффективности внутренних процессов (потери, время цикла и т.п.)	5,26	5,22	5,62
Улучшение внутренней коммуникации	5,05	5,07	5,79
Более активное участие персонала в проектах по улучшению	5,05	5,40	5,11
Экономические выгоды, напрямую связанные с менеджментом качества	4,80	4,57	5,04
Расширение рынка	4,77	4,42	4,81
Лучшая мотивация персонала	4,56	4,95	5,21

Улучшение рабочей обстановки и производственных взаимоотношений	4,41	4,68	5,01
Повышение степени удовлетворенности персонала	4,46	4,72	4,93

*Примечание:* цифры показывают усредненное значение из 7-бальной шкалы

Пример пятый. Специалисты известной в России компании СМЦ «Приоритет» в своей книге «Введение в менеджмент качества» приводят результаты опроса сертифицированных компаний о преимуществах, которые они приобрели в результате внедрения и сертификации СМК (таблица 2).

Т а б л и ц а 2

**Десять явных преимуществ,  
получаемых предприятиями в результате сертификации СМК [7]**

Преимущество	Доля опрошенных фирм, отметивших приобретение данного преимущества
Улучшение управляемости	78
Улучшение знаний по процедурным вопросам	77
Возможность применения сертификата в целях рекламы	73
Улучшение обслуживания потребителей	70
Упрощение решения производственных проблем	70
Повышение эффективности производства	69
Удержание уже имеющихся потребителей	67
Повышение удовлетворенности потребителей	67
Эффективный отбор персонала	54
Расширение доли рынка	47

Кроме указанного выше, внедрение современных систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО серии 9000 ведет еще и ко многим ДРУГИМ выгодам, в частности, в области внутрифирменных социальных отношений. Это зафиксировали, в том числе, и российские компании.

Внедрение СМК на предприятии обеспечивает и другие преимущества. Это:

- достижение и стабильная поддержка высокого качества товаров, удовлетворяющего критериям потребителей.
- сохранение существующих сегментов рынка и их расширение.
- модернизация технических процессов.
- конкурентные преимущества при участии в тендерах, международном сотрудничестве.

Работа по сертификации предприятий перерабатывающей отрасли особо актуальна, т.к. по состоянию на 1 сентября 2013 г. сертификаты соответствия на требования систем менеджмента качества (СМК) и систем менеджмента безопасности пищевой продукции (СМБПП) имеет только треть ведущих предприятий республики. На ряде предприятий к разработке и внедрению

систем менеджмента качества и безопасности пищевой продукции не приступали, что может отрицательно сказаться на реализации их продукции через торговые сети и на внешнем рынке.

Какое же состояние вы видим на сегодняшний день?

1. В организациях перерабатывающей отрасли республики Республике Мордовия имеется значительный опыт по разработке, внедрению, поддержанию в рабочем состоянии и успешно использующих в своей работе систем менеджмента качества (СМК) и систем менеджмента безопасности пищевой продукции (СМБПП). Это такие организации как:

– Холдинг ЗАО «Таллина» в составе ООО МПК «Атяшевский», ЗАО МПК «Саранский», ЗАО МПК «Торбеевский» (в настоящее время ООО МПК «Атяшевский» включивший остальные МПК) внедривший и сертифицировавший СМК и СМБПП с 2008 г.;

– ОАО «Консервный завод «Саранский» внедривший и сертифицировавший СМК и СМБПП с 2008 г. и 2010г. соответственно;

– Филиал ЗАО «Рузаевский стекольный завод» внедривший и сертифицировавший СМК и СМБПП с 2009 г. и 2010г. соответственно;

– ЗАО «Рузово» внедривший и сертифицировавший СМК и СМБПП с 2010 г. и 2011г. соответственно.

2. Ряд организаций внедрили СМК. Это такие организации как:

– ОАО «Мордовспирт»( в настоящее время «МордовАлкоПром») внедрившее и сертифицировавшее СМК с 2006 г.;

– ОАО «Ламзурь» внедрившее и сертифицировавшее СМК с 2007 г.;

– ООО «Авангард» внедрившее и сертифицировавшее СМК с 2007 г.;

– ОАО«Агрофирма «Октябрьская» внедрившее и сертифицировавшее СМК с 2012 г.;

– ООО «Сыроваренный завод «Сармич» внедрившее и сертифицировавшее СМК с 2012 г.

3. Ряд организаций успешно решают эти задачи в настоящее время. Это такие организации как:

– ОАО«Агрофирма «Октябрьская» работающая по внедрению СМБПП;

– ООО «Ромодановосахар» работающее по внедрению СМК.

4. Но, не смотря, на вышеперечисленные достижения, по состоянию на настоящее время, ряд ведущих предприятий Республики Мордовия не принимают участия и не внедряют, требуемые техническими регламентами и решениями Правительства Республики Мордовия, СМК и СМБПП.

#### **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ**

1. ГОСТ Р 50779.10-2000 Вероятность и основы статистики.
2. ГОСТ Р 50779.42 – 99 (ИСО 8258 – 91) Статистические методы. Контрольные карты ШУХАРТА.
3. ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Руководство по документированию системы менеджмента качества»
4. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Система менеджмента качества. Требования»

5. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И СЛОВАРЬ»
6. ГОСТ Р ИСО 19011-2008 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО АУДИТУ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА И/ИЛИ ОХРАНЫ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ
7. ГОСТ Р ИСО 10014-2008. МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ. РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ДОСТИЖЕНИЮ ЭКОНОМИЧЕСКОГО ЭФФЕКТА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
8. Р 50.1.044-2003. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗРАБОТКЕ ТЕХНИЧЕСКИХ РЕГЛАМЕНТОВ. – М.: ИПК «ИЗДАТЕЛЬСТВО СТАНДАРТОВ», 2003.
9. ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН ОТ 26.06.2008 № 102-ФЗ "ОБ ОБЕСПЕЧЕНИИ ЕДИНСТВА ИЗМЕРЕНИЙ"
10. ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН РФ «О ТЕХНИЧЕСКОМ РЕГУЛИРОВАНИИ», № 184-ФЗ, 27.12.2002. ДОКУМЕНТ СО ВСЕМИ ИЗМЕНЕНИЯМИ, ВНЕСЕННЫМИ ДО 1 ЯНВАРЯ 2012 ГОДА.
11. БАСОВСКИЙ Л.Е., ПРОТАСЬЕВ В.Б. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ: УЧЕБНИК. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 224 с.
12. ГОРБАШКО Е.А. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ: УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ. – СПб.: ПИТЕР, 2011. – 384с
13. ИЛЬЕНКОВА С.Д., ИЛЬЕНКОВА Н.Д., МХИТАРЯН В.С. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ: УЧЕБНИК ДЛЯ ВУЗОВ. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010– 352 с.
14. КАНЕ М.М., ИВАНОВ Б.В., КОРЕШКОВ В.Н., СХИРТЛАДЗЕ А.Г. СИСТЕМЫ, МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: УЧЕБНИК ДЛЯ ВУЗОВ/ ПОД РЕДАКЦИЕЙ М.М.КАНЕ. – СПб.: ПИТЕР, 2010. – 560с.
15. МАЗУР И.И., ШАПИРО В.Д. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ: УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ. – М.: ВЫСШАЯ ШКОЛА, 2010. – 334с.
16. НИКИФОРОВ А.Д. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ: УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ ВУЗОВ. – М.: ДРОФА, 2012.- 720 с.
17. СЕРГЕЕВ А.Г., ТЕГЕРЯ В.В. МЕТРОЛОГИЯ, СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ: УЧЕБНИК – М.: ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮРАЙТ; ИД ЮРАЙТ, 2011. – 820 с. – СЕРИЯ: ОСНОВЫ НАУК.
18. САЛИМОВА Т.А. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ: УЧЕБН. ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ «МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ»/ МОСКВА: «ОМЕГА-Л», 2008. – 414с.
19. ТЕХНИЧЕСКОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ: УЧЕБНИК/ПОД РЕД. В.Г.ВЕРСАНА, Г.И.ЭЛЬКИНА. – М.: ЗАО «ИЗДАТЕЛЬСТВО «ЭКОНОМИКА», 2011. – 678с.
20. ШОКИНА Л.И. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА МЕНЕДЖМЕНТА КОМПАНИЙ: УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ. – М.: КНОРУС, 2011 – 344с.

## **ADVANTAGES OF IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM**

**Provorova Ekaterina,**

*3rd year student, Department of Economics,*

*Mordovia State University,*

*Saransk*

*e-mail: katya.provorova@bk.ru*

*The article substantiates the need for the introduction of quality management system. Studied the advantages and disadvantages of the QMS, based on a comparative analysis of the certified enterprises and the survey results. As well as a list of enterprises of the RM, implemented the quality management system and other management systems.*

Key words: quality, quality management system certification, benefit, efficiency.