

## **РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИЯМИ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Коптелова Н.Б.**

**Научный руководитель д-р биол. наук Позняковский В.М.**

*Кемеровский технологический институт пищевой промышленности*

В сложной ситуации современного экономического положения многие руководители организаций оказываются (добровольно или вынужденно) перед необходимостью существенных преобразований. Побуждать к этому могут как внешние, так и внутренние «вызовы», на которые организации приходится искать ответы. В условиях непрерывно возрастающей конкуренции, угрозы экспансии зарубежных товаров с низкой стоимостью в связи с состоявшимся вступлением России в ВТО, последствий экономических реформ, предприятиям и организациям приходится постоянно подтверждать перед заинтересованными сторонами свою способность поставлять качественную продукцию (под термином «продукция» согласно международной терминологии, установленной ГОСТ ISO 9000-2011, понимаются также и услуги), обладающую высокой потребительской ценностью. Актуальным стало подтверждение этой способности путем внедрения СМК и прохождения её сертификации, так как доверие к подтверждению соответствия третьей стороной однозначно выше, чем просто к задекларированным обязательствам организации производить качественную продукцию. Сертификат, выданный аккредитованным в национальной системе аккредитации (Росаккредитации) органом, достоверно подтверждает наличие на предприятии контролируемых условий, достаточных для выпуска продукции такого качества, которое удовлетворило бы потребителя. Эти соображения зачастую и толкают руководителя на путь управления качеством в рамках отдельно взятой организации.

По результатам опроса первых лиц организаций, обращающихся в орган по сертификации СМК, можно составить рейтинг причин, которые способны сподвигнуть руководителей предприятий к разработке и внедрению СМК:

1. Возможность принимать участие в тендерах на право заключения государственных контрактов и получения госзаказов связана с наличием сертифицированной СМК.
2. Требования, предъявляемые саморегулируемыми организациями (СРО) к заявителям при вступлении, включают необходимость наличия сертификата соответствия СМК организации стандарту ГОСТ ISO 9001-2011.
3. Прямое требование постоянных потребителей, желающих быть уверенными в надежности компании как поставщика.
4. Желание сократить количество рекламаций от потребителей, уменьшить процент брака, предупредить претензии заинтересованных сторон.
5. Скрытые требования потребителей, повышение доверия потенциальных потребителей, а так же желание использовать сертификат соответствия на СМК в маркетинговых целях.
6. Желание повысить производительность при текущем или уменьшающемся уровне затрат на организационные нужды.
7. Возможности кредитования нередко требуют подтверждения стабильности фирмы, прежде всего в части рисков, связанных с качеством и безопасностью продукции. Это также в определенной мере может быть подтверждено наличием сертифицированной системы менеджмента качества.

8. Перспективы развития организации с привлечением иностранного капитала. Зарубежные инвесторы и партнёры достаточно высоко ценят наличие сертификата на СМК.

9. Назревшая необходимость совершенствования текущей системы управления в организации, уже не обеспечивающей возможность оперативного реагирования на изменяющиеся условия, стремление повысить гибкость структур организации.

Как видно из данного анализа, внешние причины преобладают, а значит система качества как идея не «рождается изнутри», а становится задачей, если не проблемой, для решения которой нужно приложить максимум усилий в минимальный срок, получить сертификат и начать использовать его преимущества. Создание системы менеджмента не ради её идеи, не ради ключевых выгод внутри организации, а и исключительно ради сертификата соответствия формирует для организации путь, приводящий к низкой результативности и отрицательной эффективности СМК. Вышеназванные причины формируют у организаций подход формализма. Такой подход компрометирует саму идею менеджмента качества и снижает глобальное доверие потребителей к сертификатам соответствия международным и национальным стандартам. Кроме того, он служит весомым основанием для отзыва сертификата соответствия системы менеджмента качества органом по сертификации при очередном инспекционном контроле СМК организации. Именно эта тенденция и имеет место в последние годы. Так, по данным органа по сертификации СМК Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (ФБУ «Кемеровский ЦСМ»), являющегося лидером региона в данной сфере деятельности, в период с января 2010 по декабрь 2012г. были приняты решения об отзыве 14,84% ранее выданных сертификатов соответствия СМК. Из них по причине неподтверждения результативности СМК – более 40% от общего количества отозванных сертификатов на СМК. При этом ежегодно этот процесс только набирает обороты. Формально разработанные системы качества не только не приносят выгод организации, но и могут приносить вред – снижать уровень мотивации персонала и доверия его к решениям руководства.

В противовес этим цифрам, высокие показатели результативности показывают организации, демонстрирующие приверженность принципам менеджмента качества. За тот же период по данным аудиторов органа по сертификации ни одно из предприятий, подтвердивших действие сертификата соответствия системы менеджмента качества, не ухудшило показателей своей деятельности, а улучшения по относительным показателям составили от 2% до 48% в зависимости от сферы деятельности организаций. Эти организации, практически применяющие принципы менеджмента качества, учитывающие необходимость удовлетворения требований всех заинтересованных в деятельности организации сторон - потребителей, инвесторов, собственников, персонала и общества в целом, кроме очевидных преимуществ обладания сертификатом СМК, получают преимущества и выгоды: рост реализации продукции за счёт повышения её качества, повышения уровня управляемости организации и культуры менеджмента, снижение рисков и издержек на производство. Как правило, предприятия, подошедшие к внедрению СМК не с формальной точки зрения, внедрившие её в соответствии со всеми международными требованиями, уже никогда не отказываются от неё, оценив даваемые ею конкурентные преимущества.