

РАЗДЕЛ 2. ИННОВАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЙ

Анисимова Л.А., кандидат физико-математических наук, доцент,
Киевский национальный университет имени Тараса Шевченко,
г. Киев, Украина
lyda231@ukr.net

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В КОНТЕКСТЕ ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ

В связи с все более возрастающими требованиями мировых стандартов к качеству и безопасности выпускаемой продукции для массового потребления необходимость внедрения систем менеджмента качества на современных предприятиях является очевидной и не вызывает никаких сомнений. Разработку, внедрение, дальнейшее развитие и совершенствование систем менеджмента качества можно осуществлять используя различные модели, которых достаточно большое количество (концепция TQM (Total Quality Management), модель делового совершенства Европейского фонда менеджмента качества, концепция «шесть сигм», система менеджмента качества на базе стандартов Международной системы рейтинга качества и т.и.).

Наиболее распространенными являются системы менеджмента качества (СМК), основанные на международных стандартах серии ISO 9000. Система менеджмента качеством (СМК) – это система управления, которая направляет и контролирует деятельность организации по качеству. Кроме того, насущная необходимость внедрения системы управления качеством определяется в настоящее время не только влиянием внешних факторов, но также и внутренними факторами, которые характеризуются необходимостью предприятия развивать и совершенствовать уже сложившуюся в организации систему общего менеджмента. Потребности в эффективном управлении организацией можно органично соединить в единую систему менеджмента качества. Менеджмент качества можно охарактеризовать как весь комплекс мер, направленных на управление качеством и ее обеспечение (нормативное и метрологическое обеспечение, системы управления качеством, оценке технического уровня качества, подтверждения соответствия технического уровня качества продукции и систем качества и их аудит).

В практику предпринимательства все активнее внедряются стандарты, которые охватывают, наряду с традиционными, также и новые области стандартизации, например, такие как стандарты ISO серии 14000 на системы экологического менеджмента, стандарты OHSAS серии 18000 на системы менеджмента профессиональной безопасности и охраны труда, стандарт SA 8000 на системы социального и этического менеджмента и другие. К числу систем менеджмента относят также стандарты, разработанные на основе ISO серии 9000 для применения в конкретных отраслях, а также стандарты на системы управления, базирующиеся на принципах ХАССП (Hazard Analysis and Critical Control Points – анализ рисков и критические контрольные точки) и на принципах GMP (Good Manufacturing Practice – надлежащая производственная практика), и стандарты на системы, базирующиеся на принципах FSC (Forest Stewardship Council).

Предприятие представляет собой взаимодействие большого количества различных процессов (производственных, технологических, управленческих, организационных и т.д.), направленных на создание конечного продукта, который должен быть востребован потребителями на рынке, для того чтобы предприятие смогло достичь своей основной цели – получение прибыли. В этой ситуации большое значение приобретает совершенствование организационных процессов, которые должны быть направлены на обеспечение и эффективное управление внутренней и внешней средой организации, с целью формирования долгосрочных конкурентных преимуществ, что можно отнести к организационным инновациям. Примером таких организационных инноваций может служить внедрение системы менеджмента качества (СМК). Этот процесс носит радикальный характер, так как при внедрении СМК в организации происходят существенные изменения ее бизнес-процессов [8].

Цель международных стандартов в области систем менеджмента заключается в том, чтобы допускать на рынок только тех производителей, деятельность которых отвечает не узким или односторонним, а широким (в идеале – абсолютно непротиворечивым) потребностям. Система обеспечения качества является сама по себе управленческой инновацией, служит организующим «стержнем» для проведения технических и технологических инноваций на предприятии. Также её можно рассматривать как маркетинговую инновацию для завоевания новых рынков.

Повышение качества продукции – один из основных критериев эффективности протекания инновационных процессов на предприятии. Повышение качества продукции считается основой ее конкурентоспособности и динамичного поступательного развития производства. Качество продукции объединяет всю це-

почку от производителя до потребителя продукции и проходит красной нитью через жизненный цикл продукции. Внедрение системного подхода к управлению качеством как постоянно действующее требование развивается в настоящее время одновременно в трех направлениях:

- 1) внедрение систем качества на основе международных стандартов ISO 9000 или системы всеобщего управления качеством TQM (Total Quality Management);
- 2) снятие технических барьеров в торговле на основе концепции “общего рынка”;
- 3) обеспечение устойчивого развития внутри общества “культуры качества”.

Следует отметить принцип постоянного улучшения стандартов ISO серии 9000. Этот принцип, по существу, является основным требованием стандартов не только серии 9000, но и других международных стандартов, касающихся систем менеджмента, и, очевидно, предвосхищает появление обязательного блока «Инновации» в СМК. В стандарте акцентируется, что основной целью постоянного улучшения системы менеджмента качества является увеличение возможности повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Действия по улучшению включают:

- ✓ анализ и оценку существующего положения для определений областей для улучшения;
- ✓ установление целей улучшения;
- ✓ поиск возможных решений для достижения целей;
- ✓ оценивание и выбор решений;
- ✓ выполнение выбранных решений;
- ✓ измерение, проверку, анализ и оценку результатов выполнения для установления того, достигнуты ли цели;
- ✓ оформление изменений.

Таким образом, улучшение является постоянным действием.

Концепция непрерывного развития качества регламентирует устранение выявляемых несоответствий, что частично учтено при построении TQM (Total Quality Management). TQM (Total Quality Management) – нацеленный на качество подход к руководству организацией, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долговременного успеха путем удовлетворения запросов потребителя и выгоды для всех членов организации и общества. Основы этой системной теории менеджмента качества были заложены в середине XX в. Э. Демингом. Они включают:

- знания о системах, системном подходе и оптимизации;
- основы статистической теории и знаний об изменчивости;
- основы теории познания;
- основы психологии.

Следует отметить, что философия TQM (Total Quality Management) опирается на принцип “производство – это организм” и уделяет особое внимание человеческому фактору производства. Концепция TQM и ISO не исключает, а взаимно дополняют друг друга. При этом стандарты ISO больше уделяют внимание проблеме взаимоотношений поставщик – потребитель, тогда как TQM больше ориентированная на обслуживание внутренних задач предприятия.

Инновационное развитие предприятия должно обеспечивать: наиболее полное и своевременное удовлетворение потребностей; конкурентоспособность предприятия по показателям качества продукции и эффективности производства; достижение баланса между стабильностью и усилиями по внедрению новой технологии; эффективность в широком спектре радикальности нововведений; гибкое приспособление как к эволюционным, постоянно реализуемым нововведениям, так и радикальным, периодически осуществляемым нововведениям. Необходимо переходить от управления качеством, основанного на выявлении брака в готовом изделии, к управлению качеством, на основе контроля промежуточных производственных процессов. Венцом движения в этом направлении является внедрение системы, основанной на международных стандартах управления качеством.

Список цитированных источников

1. Глудкин, О.П. Всеобщее Управление качеством: учебник для вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов [и др.]; под ред. О. П. Глудкина. – М.: Горячая линия – Телеком, 2001. – 600 с.
2. Калита, П.Я. Система всеобщего управления качеством (TQM) / П.Я. Калита, Т.И. Сарнавская – К.: УАК, МЦК «ПРИРОСТ», 1997. – 38 с.
3. Огвоздин, В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики. – М.: Дело и сервис, 2002. – 160 с.
4. Рамперсад Хьюберт К. Общее управление качеством: личностные и организационные изменения; пер. с англ. / Рамперсад Хьюберт К. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2005. – 256 с.
5. Шаповал, М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал – К.: Т-во «Знання», КОО, 2003. – 475 с.
6. Шубенкова, Е.В. Тотальное управление качеством: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 547 с.
7. Чайка, В.А. Инновации и система менеджмента качества [Электрон. режим] – Режим доступа: <http://quality.eur.ru>.