

УДК 006.07

**ВНЕДРЕНИЕ СТАНДАРТОВ ИСО КАК СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ**

Вербенская Алена Валерьевна

студентка 4 курса

Уральский государственный экономический университет, г. Екатеринбург

Аннотация. В рамках данной статьи представлены преимущества внедрения СМК на предприятиях. Дана характеристика ключевых принципов менеджмента качества, применение которых позволит предприятию повысить конкурентоспособность предприятия с возможностью выхода на международный уровень.

Ключевые слова: система менеджмента качества (СМК), стандарты ИСО серии 9000, управление, качество продукции, качество, основные принципы, преимущества.

Одним из ключевых направлений развития и стабилизации российской экономики является совершенствование управления качеством. В результате многолетних экономических кризисов перед предприятиями стоит задача мобилизовать свои ресурсы, свой потенциал для успешной работы и достижения своих целей.

Отечественная наука об управлении начала формироваться относительно недавно, так же как и внедрение концепций менеджмента, которые активно начали применяться странами с развитой рыночной экономикой. Таким образом, сформировалась потребность в обращении к мировому профессиональному опыту менеджмента и практического применения его основных положений на практике для повышения эффективности производства, поэтому данная тема является актуальной.

Процесс управления качеством включает в себя решение нескольких задач:

- анализ потребностей и ожиданий потребителей;
- повышение компетенции работников для продвижения и выполнения проектов по улучшению;
- разработка и развертывание процессов по улучшению;
- контроль, анализ и проверка на всех этапах улучшения;
- интеграция рассмотрения улучшений в разработку новой продукции, процессов или

услуг;

- признание и подтверждение улучшения.

За последнее время среда, в которой функционирует та или иная организация, значительно изменилась и имеет свои особенности и вызовы. Современная среда характеризуется постоянными изменениями, которые происходят в ускоренном темпе, появлением новых технологий и глобализацией рынков. Большую роль стали играть такие ресурсы, как знания и информация. В связи с этим к продукции, услугам повышаются требования со стороны общества. Потребитель стал более образованным и требовательным.

В связи с этим становится актуальным внедрение современных стандартов качества, позволяющих учесть требования как внешней, так и внутренней среды.

Системы менеджмента качества призваны рассматривать подобные обстоятельства в комплексе и базируются на следующих принципах.

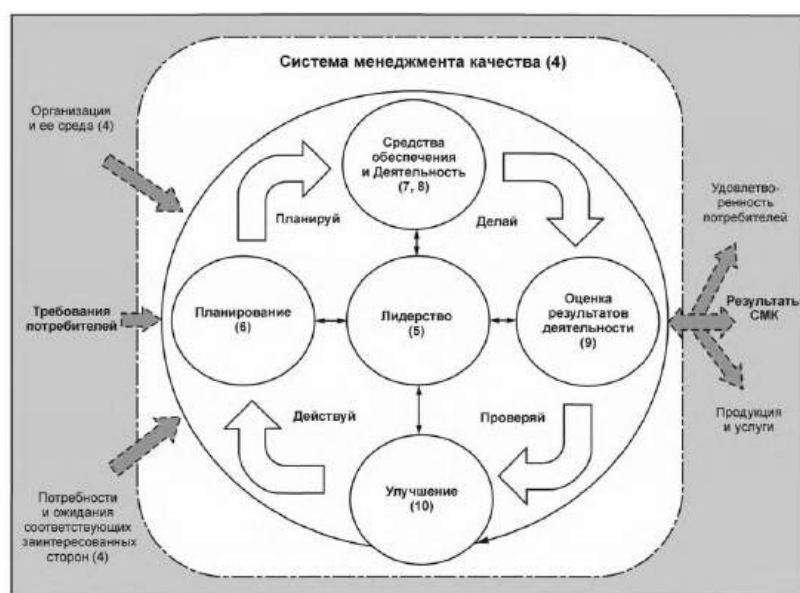
- Ориентация на потребителя. Под этим понимается не просто выполнить их требования, но и превзойти их возможные ожидания. Так одновременно можно не только удовлетворить потребности потребителей, но и повысить их лояльность. Это приведет к увеличению числа сделок и укреплению репутации компании и росту доходов. Устойчивый успех достигается за счет понимания не только настоящих, но и будущих потребностей потребителей, активного взаимодействия с ними и понимания этого работниками.

- Лидерство руководителя. Для того чтобы работники могли быстрее и эффективнее достигнуть желаемого результата, следует улучшить обмен информацией между ними, сделать так, чтобы деятельность работников была согласованной, двигалась в одном направлении и подчинялась единой цели. Это должны обеспечить руководители на всех уровнях организации. Чтобы этого достичь, им потребуется не только донести миссию, стратегии до работников и обеспечить их необходимыми ресурсами, но и поддерживать общие ценности на всех уровнях, поощрять приверженность к качеству и признавать их вклад.

- Вовлечение работников. Немаловажны и атмосфера доверия в коллективе и уровень вовлеченности работников. Общение с работниками, эффективная обратная связь, содействие сотрудничеству, обмену знаниями и опытом приведет к объединению работников, повышению их компетенции, привлечет внимание к общим ценностям организации, что послужит мотивацией для личностного роста, проявления инициативы и креативности.

- Деятельность эффективна, когда налажены не только взаимодействия между персоналом, но и сами процессы. Для этого стандарт ИСО 9000-2005 предлагает применить процессный подход, т. е. управлять деятельностью и ресурсами как процессом. Этот принцип означает систематическое управление процессами и их взаимодействиями в соответствии с политикой в области качества и стратегическими направлениями развития организации. Оно

может быть основано на методологии «Plan-Do-Check-Act» (PDCA или цикл «Планируй – Делай – Проверь – Действуй») (рисунок 1), а также ориентировано на мышлении, основанном на оценке рисков.



П р и м е ч а н и е — Цифры в скобках являются ссылками на разделы настоящего стандарта.

Рисунок 1 – Структура стандарта ISO 9001-2015 в соответствии с циклом PDCA [2]

– Организация должна быть нацелена на постоянное улучшение своей деятельности. Это связано с тем, что для постоянного движения вперед как руководству, так и работникам, необходим стимул. Согласно стандарту, таким стимулом и выступает требование постоянного улучшения.

– Организация зависима не только от своих потребителей, но и от поставщиков, поэтому отношения с ними должны быть взаимовыгодными. Стандарт требует выстраивания долгосрочных и стабильных взаимоотношений с поставщиками. Это обеспечит стабильное качество поставок и сырья, что важно для качества продукции.

– Решения, принимаемые в организации, должны быть достоверными и основываться на сборе статистики, фактах с использованием анализа данных и информации, на что указывает принцип принятия решений, основанных на свидетельствах. Успешность какого-либо решения во многом зависит от степени его обоснованности. Нужно принимать решения на основе собранной статистики. В дальнейшем исходная информация поможет показать, на основе каких фактов было принято то или иное решение.

– Системный подход к менеджменту – понимание всех взаимосвязанных процессов как находящихся и взаимодействующих в единой системе.

Последний принцип присутствует в ИСО 9000:2005 [3], однако в версии ИСО 9001:2015 [2] он исключен.

Обобщая, можно заметить, что внедрение стандартов ИСО для предприятия обеспечивает преимущества и перспективы развития по различным направлениям его деятельности, а именно, речь идет об управленческих, маркетинговых и экономических преимуществах.

К ним также относятся [4]:

- возможность применения превентивных мер, в отличие от запоздалых действий по исправлению ошибок, например, брака продукции. Следствием снижения брака в общем объеме производства, в свою очередь, станет значительная экономия;
- определение ответственности за качество и безопасность продукции;
- оперативное выявление «проблемных» участков и критических процессов и концентрация на них;
- повышение инвестиционной привлекательности, а также преимущество при участии в тендерах и заключении договоров на субподряд;
- официальное документальное подтверждение о безопасности и качестве продукции и повышение доверия среди потребителей.

Одним из главных преимуществ внедрения СМК является гибкость и системный подход. Это подразумевает взгляд на предприятие как на целостную систему со взаимосвязанными процессами, внимание ко всем стадиям и сторонам производства, как внутренним, так и внешним, начиная от поставщиков и заканчивая обратной связью от потребителей. Здесь одним из ключевых принципов выступает постоянное улучшение и совершенствование,

Одной из наглядных моделей непрерывно развивающихся работ по управлению качеством является спираль качества, которую разработал американский специалист в области качества Дж. Джуран (рисунок 2):

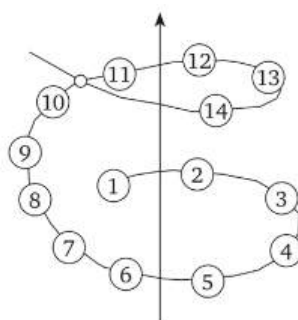


Рисунок 2. Спираль качества Джурана [1]:

1- исследование рынка; 2 – разработка проектного задания; 3 – НИОКР; 4 – составление ТУ; 5 – технологическая подготовка производства; 6 – материально-техническое снабжение; 7 – изготовление инструмента, приспособлений и измерительных средств; 8 – производство; 9 – контроль производственного процесса; 10 – контроль готовой продукции; 11 – испытание продукции; 12 – сбыт; 13 – техническое обслуживание; 14 – исследование рынка

Данная модель определяет основные стадии непрерывно продолжающихся и

развивающихся работ по управлению качеством. По Джурану, постоянное улучшение предполагает превышение уже достигнутых результатов работы в области качества, что схоже с одним из ключевых принципов ISO 9000:2015 – успешные организации всегда нацелены на улучшение [2].

Реализация перечисленных принципов применительно ко всем процессам гарантирует достижение стратегических целей организации, повышение лояльности потребителей и, как следствие, укрепление позиций предприятия на рынке. Также внедрение СМК дает возможность предприятию выйти на международные рынки, где условие сертификации является обязательным.

Список литературы:

1. Бузырев В. В. Экономика отрасли: управление качеством в строительстве. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – С. 76.
2. ГОСТ Р ИСО 9001— 2015 // Краевой Центр Сертификации и Стандартизации Пермь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://сертификация59.рф/f/gost_r_iso_9001_2015_iso_9001_2015.pdf, свободный.
3. ИСО 9000:2005 (Перевод РР) // Иркутский национальный технический университет [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.istu.edu/docs/education/fgos_14/ISO_9000-2005rus.pdf, свободный.
4. Кострова Ю. Б., Лящук Ю. О. Внедрение систем менеджмента качества как основа повышения конкурентоспособности предприятий АПК //Потенциал роста современной экономики: возможности, риски, стратегии. – 2018. – С. 263-270.

ISSN 2541-9250

НАУКА ЧЕРЕЗ ПРИЗМУ ВРЕМЕНИ

Международный научный журнал

Ежемесячное научное издание

№1 (46) 2021

ISSN 2541-9250



9 772541 925005 >

Библиографическое описание статьи:

Вербенская Алена Валерьевна. Внедрение стандартов ИСО как средство повышения конкурентоспособности предприятия // Наука через призму времени. – 2021. – №1 (46). – с. 52-55



<http://www.naupri.ru/journal/2792>

© Вербенская Алена Валерьевна, 2021

© Редакция научного журнала «Наука через призму времени», 2021