

достижениях информатики, вычислительной техники и социальной психологии.

Бабинцева Е.И.
г. Белгород, Россия

ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КОМПАНИЙ

Модель системы менеджмента качества на основе международного стандарта ISO 9001:2000 является общепризнанной в мире. Она внедряется на предприятиях любых форм собственности и размеров, работающих в различных странах и отраслях экономики. Столь широкую популярность стандарт завоевал благодаря своей универсальности и подходам к менеджменту качества, показавшим на практике свою результативность.

Менеджмент качества можно и следует применять не только в материальном производстве, но в любой организации, так или иначе обслуживающей своих клиентов. Тем более, что в строительной отрасли материальное производство очень тесно переплетено со сферой услуг производственного и иного характера. Если организация производит материальный или нематериальный продукт и реализует его на рынке, она сталкивается с конкуренцией. А современная конкурентная среда заставляет не только обеспечивать высокое качество, но и систематически его улучшать.

Понятно, что для систематического обеспечения и улучшения качества недостаточно только контролировать готовую продукцию. На качество готовой продукции или оказанных услуг, влияют характеристики всех этапов производственного цикла от закупки сырья до контроля и упаковки готовой продукции. Если все этапы протекают правильно, результат будет соответствовать установленным требованиям. Но если мы понимаем качество, как способность товара (услуги) удовлетворять потребности, то мы не должны упускать из виду такие моменты, как: проектирование и разработка, подбор и обучение персонала, анализ мнения потребителей, наличие необходимых документов на рабочих местах, своевременное получение необходимых разрешений и сертификатов и т.д.

В связи с этим возникла концепция менеджмента качества, увязывающего в единую систему все виды деятельности, необходимые для того, чтобы потребитель был максимально удовлетворен получаемыми товарами и обслуживанием, и чтобы эта удовлетворенность росла и гарантировала укрепление конкурентных позиций организации.

Сегодня основой обеспечения конкурентного преимущества предприятия на рынке является непрерывное совершенствование его системы менеджмента и продукции. Стандарты ISO серии 9000 ориентируют организацию на постоянное улучшение деятельности и наиболее полное удовлетворение требований всех заинтересованных сторон. СМК является

важным фактором конкурентоспособности, хотя и не её гарантом. Наличие СМК у производителя означает на рыночном языке способность данного предприятия обеспечить выполнение требований потребителей, регулирующих требований со стороны государства и требований, предъявляемых организацией к собственной деятельности. В соответствии с общими положениями стандарта, это основное предназначение системы менеджмента качества. Таким образом, стандарт ISO 9001:2000 позволяет предприятию заложить фундамент своей конкурентоспособности и строить на его основе успешную стратегию развития. Кроме этого, многие собственники ставят целью повышение стоимости компании (для дальнейшей продажи, капитализации, привлечения инвестиций, пр.) вследствие получения сертификата на систему качества по стандарту ISO 9000. Это может стать реальным инструментом достижения данной цели. Система качества, выстроенная в соответствии с требованиями международного стандарта, может увеличить стоимость компании на 5-10%.

Современные предприятия осуществляют свою деятельность в постоянно меняющихся рыночных условиях. В конкурентной борьбе способны выжить только те компании, которые могут быстро адаптироваться к изменениям во внешней среде. В этой связи система менеджмента качества должна быть гибкой, быстро «настраиваемой» под изменения требований заинтересованных в деятельности предприятия сторон. Только такая система менеджмента может стать полезным инструментом в руках руководства предприятия. Поэтому стандарт требует развивать и улучшать СМК.

В основе улучшений СМК лежит цикл Деминга¹ (PDCA) и процессное управление. В соответствии с данными положениями любая деятельность может рассматриваться как процесс (вид деятельности, преобразующий «входы» в «выходы») и быть улучшена за счёт циклического повторения следующих управленческих действий:

- планирования (Plan);
- выполнения (Do);
- проверки (Check);
- реализации улучшений (Act).

Данный цикл улучшения применим на всех уровнях управления и каждый управленец, в соответствии с принципами менеджмента качества, заложенными в основу ISO 9001:2000, должен взять его на вооружение.

Традиционно выделяют три уровня управления процессами:

- результативностью выполнения процесса;
- результативностью управления процессом;
- эффективностью процесса.

Результативность выполнения процесса показывает, достигаются ли предварительно определенные нормативные показатели выполнения

¹ Генри Р. Нив, Пространство доктора Деминга. Принципы построения устойчивого бизнеса / THE DEMING DIMENSION, Henry R. Neave / Альпина Бизнес Букс, 2005

процесса. Результативность управления процессом характеризует, насколько улучшаются эти показатели со временем. Эффективностью процесса в соответствии с терминологией ISO 9000 считается отношение полученного результата и затраченных ресурсов.

Система качества является эффективным инструментом упорядочивания деятельности компании. За счет документированности, контроля, анализа и периодического пересмотра ключевых производственных и управленческих процессов в соответствии с требованиями международного стандарта обеспечивается прозрачность, лучшая управляемость и непрерывное совершенствование деятельности компании

Идея повышения качества продукции при одновременном снижении затрат на качество привлекательна для всех заинтересованных в деятельности организации сторон. Её реализация позволит организации достичь собственных целей в области развития бизнеса, повысить удовлетворённость клиентов поставляемой продукцией, инвесторов – высокой прибылью компании, партнёров – надёжностью и перспективностью взаимовыгодного сотрудничества, а общество – полезностью деятельности предприятия для экономики страны. На первый взгляд идея кажется неосуществимой, ведь для того, чтобы обеспечить высокое качество продукции производитель несёт затраты, которые повышают стоимость продукции, в ином случае предприятие будет терять прибыль. Где же экономический выигрыш?

На деле повышение качества продукции не требует больших затрат. Специалисты в области качества сходятся во мнении, что изготовителю приходится платить не за качество, а за его отсутствие. Повышение качества повышает производительность и снижает многие статьи затрат, связанные с устранением выявленных дефектов, разбором рекламаций, переработкой некачественной продукции и т. д. Идею экономического преимущества высокого качества наилучшим образом выразил Ф. Кросби в своём афоризме «Качество – бесплатно»¹.

Идея «бесплатного качества» основана на процессном подходе и объясняется следующей логикой: улучшение качества ведёт к уменьшению затрат, связанных с низким качеством продукции и услуг (доработка несоответствий в продукции, работа с жалобами клиентов и т. д.), что в свою очередь повышает производительность. Высокое качество продукции и высокая производительность позволяют компании увеличивать долю рынка, создавать новые рабочие места, повышать прибыль на инвестированный капитал. За счёт этого предприятие получает возможность выиграть в конкурентной борьбе и успешно развиваться.

¹ Кросби Ф. Б. Качество и я. Жизнь бизнесмена в Америке (пер. с англ. Денисова А. В., Замятиной О. В.) Москва, 2003

И, наконец, система повышения эффективности менеджмента качества может быть использована как эффективный инструмент не только совершенствования системы управления, но и ее существенной реорганизации. При этом легче и безболезненнее проходит процесс внедрения нововведений в компании за счет использования постановки системы качества как «легенды» изменений при проведении реорганизации компании достигается существенное снижение сопротивления изменениям со стороны персонала.

**Болтенкова Ю.В.,
Григорьянц Е.К.,
Говорова И.Н.
г. Белгород, Россия**

ПРИГРАНИЧНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО РОССИИ И УКРАИНЫ: ОСОБЕННОСТИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

«Нас, россиян, объединяют с Украиной не только соседские отношения, но и вековые традиции экономического, культурного, духовного родства, которые и сейчас, в новых исторических условиях, призваны служить надежной основой для интеграции наших суверенных государств, их социально-экономического прогресса»
Е.Савченко, губернатор Белгородской области¹.

Развитие приграничных территорий имеет важное практическое и научное значение. Стабильный рост научного интереса к проблематике государственных границ и приграничных районов наблюдается с середины 80-х гг XX века. Это обусловлено, главным образом, глобализацией экономики, развитием регионального сотрудничества, а также кардинальными изменениями на политической карте мира, тенденциями к углублению демократии в общественном развитии.

В последнее время, приграничное сотрудничество стало особенностью современных международных связей регионов, поскольку именно на границе непосредственно пересекаются многие важные проблемы государств, включая внешнеполитические, экономические, гуманитарные контакты. Приграничное сотрудничество помогает укреплять исторически сложившиеся связи. Так, в политической, экономической и культурной

¹ Савченко Е.С. Региональное сотрудничество: шанс, который нельзя упустить // Европа Центр. 2006. № 3 (14).