



Подходы к совершенствованию системы менеджмента качества предприятий в регионе



И.Ю. Куприянова

*к.т.н., профессор
кафедры
«Управление
качеством,
метрология
и сертификация»
ЮЗГУ; г. Курск*



Е.В. Солнцева

*инженер кафедры
«Управление
качеством,
метрология
и сертификация»
ЮЗГУ; г. Курск*

В современных условиях управление качеством выпускаемой продукции или оказываемых услуг является необходимым условием для выживания, долгосрочного и устойчивого функционирования предприятия. Наибольшее распространение в последнее время получил процессно-системный подход к управлению качеством.

Отражая мировую тенденцию к стандартизации деятельности, стандарты на системы менеджмента обычно определяют требования к тому, что необходимо выполнить для достижения поставленных целей в различных областях, где действует также и система менеджмента качества (СМК). Основным достоинством таких стандартов является систематизация всех требований к производственной деятельности предприятия в конкретных областях менеджмента качества и создание предпосылок для продвижения полученных систем менеджмента к деловому совершенству.

Кроме того, предприятие должно уделять внимание требованиям и запросам всех заинтересованных лиц:

- потребители – качество продукции;
- работники – карьера (или) удовлетворение работой;
- владельцы – показатели инвестирования;
- поставщики – возможность непрерывного бизнеса;
- общество – ответственное управление, защита окружающей среды.

Проблему совершенствования СМК предприятий можно рассмотреть с разных позиций. В этой работе авторы предлагают ограничиться таким аспектом, как месторасположение предприятий (центр – периферия или регион). В данном случае

необходимо рассмотреть влияние особенностей региона на основные факторы, формирующие систему менеджмента.

Существует несколько трактовок определения понятия «регион». Причем регион далеко не всегда выступает в качестве территориальной единицы государства. В рамках географической трактовки регион определяют как район, большой участок суши, часть земной поверхности со специальными физико-географическими параметрами. Экономическая трактовка подразумевает под регионом часть территории, где существует система связи между хозяйственными субъектами, подсистему всего социально-экономического комплекса страны, сложный территориально-экономический комплекс со своей структурой связи с внешней и внутренней средой. Социально-политическая трактовка региона показывает регион как социально-территориальную общность, то есть совокупность социальных, экономических, политических факторов развития территории. Сюда входит целый набор характеристик: этнический состав населения, трудовые ресурсы, социальная инфраструктура, социально-психологический климат, политические аспекты развития региона, культурные факторы и т.д. [1].

Социальная среда региона обуславливает возможность развития экономической деятельности за счет человеческого потенциала, который определяется демографической, возрастной структурой населения, достаточным количеством квалифицированных кадров для реализации экономической деятельности региона, показателями, характеризующими развитие системы образования, здравоохранения и условиями проживания.

Для российских предприятий все эти факторы, безусловно, необходимо учитывать при построении эффективно работающей системы менеджмента качества.

Как отмечают многие авторы [2], в России господствуют два правила. Во-первых, четко прослеживается закономерность «центр – периферия»: концентрация жизни в крупнейших городах, падение плотности населения, хозяйственной активности, инновативности и многого другого по мере удаления от этих центров. Особенно ярко проявляется это в масштабе страны с удалением от Москвы, однако воспроизводится часто и на других масштабах – и внутри области, и внутри отдельного района. Во-вторых, сохраняется гиперспециализация регионов и центров на узком наборе видов хозяйственной деятельности, усугубляемая неразвитостью сферы услуг, которая могла бы разнообразить структуру каждого района и центра. Из-за этого структурно-отраслевые сдвиги быстро перерастают в региональные.

В целом положительный процесс вовлечения России в систему международного разделения труда вместе с тем сделал межрегиональные социально-экономические контрасты еще более выраженными.

С одной стороны, в привилегированное положение попали сырьевые регионы с высоким экспортным потенциалом, с другой – осложнилась обстановка в регионах, где сконцентрированы предприятия социально ориентированного сектора (например, легкой промышленности), не выдерживающие конкуренции с изготовителями импортной продукции.

В литературе историках приводится описание характеристик центра и периферии (региона), однако информации о том, как учитывать данные особенности при построении системы менеджмента качества на региональных предприятиях, практически нет.

В целях стимулирования работы предприятий по повышению качества и конкурентоспособности выпускаемой продукции в регионах проводятся различные конкурсы. Так, в Курской области ежегодно проводится конкурс на соискание Премии Губернатора Курской области по качеству, региональный этап Всероссийского конкурса Программы «100 лучших товаров России», региональный смотр-конкурс «Покупаем КУРСКОЕ» и т.д. В качестве модели Премии Губернатора Курской области по качеству используется модель премий Правительства Российской Федерации в области качества.

Авторами были проанализированы СМК предприятий в ЦФО (Центральный федеральный округ). Анализ показал, что на некоторых предприятиях система менеджмента качества, соответствующая стандартам ИСО серии 9000, внедрена

формально, только для получения сертификата. На предприятиях, где внедрение СМК прошло успешно, в первую очередь внедрялись базовые требования, соответственно уже на первых этапах функционирования отмечалась необходимость расширения области действия системы. В то же время, многие предприятия совместно с СМК применяют отраслевые стандарты и/или внедряют систему экологического менеджмента (стандарты ISO серии 14000), систему менеджмента безопасности и охраны труда (стандарты OHSAS серии 18000). Менее распространены в России системы, соответствующие требованиям стандарта SA серии 8000, на системы этического и социального менеджмента, но внедрение этих стандартов увеличивается с каждым годом. Иногда системы менеджмента по различным стандартам внедряются параллельно, иногда создается интегрированная система менеджмента [3].

Российские регионы значительно отличаются друг от друга как по географическому положению, историческому развитию, ресурсной базе, так и по экономическому потенциалу, социальному уровню и многим другим факторам, которые оказывают влияние на различные секторы экономики, сферы жизнедеятельности регионов (в том числе и на качество производимой и потребляемой продукции в регионе). В связи с этим при разработке рекомендаций и методических материалов по управлению качеством необходимо учитывать влияние факторов, обуславливающих специфику каждого региона (область б предлагаемой системы, рис. 1, определяемая спецификой каждого конкретного региона).

Авторами были рассмотрены конкурентные преимущества (специфические аспекты) Курской области [4], включающие:

- территориальное расположение, богатые природные ресурсы и существующие (унаследованные) конкурентные преимущества: наличие в области основных видов полезных ископаемых (учтенных балансом) – запасов железной руды (например, только на Михайловском месторождении их хватит на 300 лет), сырья для производства цемента (на 150 лет), стеклоплавильных песков (на 200 лет), сырья для производства строительных материалов (в среднем на 250 лет);
- выгодное приграничное географическое расположение и выгодное территориальное расположение с точки зрения основных транспортных потоков и развитой транспортной инфраструктуры, что дает возможность превратиться в контактную территорию России;
- развитая социальная инфраструктура;
- наличие свободных промышленных площадок и низкая стоимость земли.



На этой основе, используя механизм сквозной комплексной оценки статистических показателей развития регионов, авторами были сформулированы основные требования к структуре интегрированной системы менеджмента качества регионального предприятия (рис. 1).

Данные комплексной оценки показали, что положение предприятий в условиях рынка определяется не только способностью производить конкурентоспособную продукцию, но и методами решения проблем социальной и экологической ответственности, деловой этики, выбранными данным предприятием. Это объясняется тем, что в свою деятельность предприятие вовлекает огромные, как правило, исчерпаемые природные ресурсы, а также его деятельность вызывает социальные последствия в таких важных областях, как окружающая среда, безопасность производства и продукции, безопасность и права сотрудников. Данные направления оказались более значимыми для предприятий нашего региона по сравнению с предприятиями, расположенными в центре. Исходя из этих соображений, в структуру предлагаемой СМК для предприятий, расположенных в Курской области, введены системы:

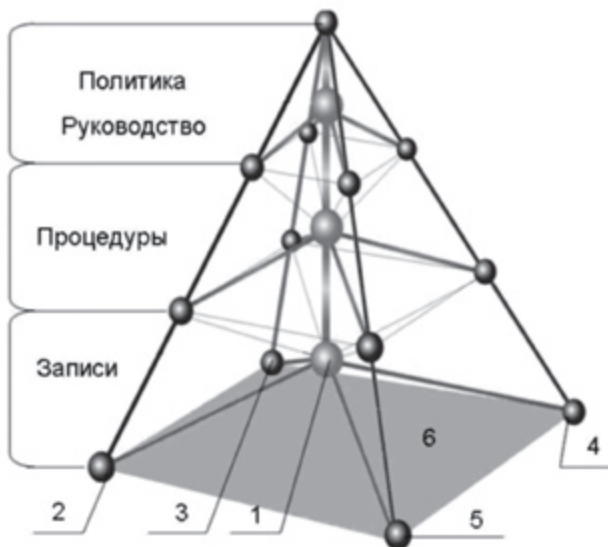


Рис. 1. Структура интегрированной системы менеджмента качества предприятия в регионе: 1 – система менеджмента качества (каркас); 2 – система экологического менеджмента; 3 – система промышленной безопасности и охраны труда; 4 – система социального и этического менеджмента; 5 – система менеджмента, учитывающая отраслевую направленность предприятия; 6 – область внешней среды, определяемая спецификой региона

социального менеджмента, промышленной безопасности и экологического менеджмента. Предприятие является экономической и социальной системой, зависящей от внешних воздействий (в данном случае от особенностей региона), что должно находить отражение в единых целях управления предприятием, в том числе и при рассмотрении вопросов управления качеством производимой продукции.

Интегрированная система менеджмента является частью системы общего менеджмента предприятия, которая отвечает требованиям двух или более международных стандартов для системы менеджмента и функционирует как единое целое. Но в то же время является очевидным, что если интегрированная система менеджмента создается на базе СМК, ее ни в коем случае не следует отождествлять с общей системой интегрированного менеджмента предприятия, которая объединяет практически все аспекты его деятельности. Следовательно, необходимо выделить такое понятие, как «интегрированная система менеджмента качества» (ИСМК). Оно имеет ограниченное значение, хотя в то же время и является более сложным, чем представление об отдельных системах менеджмента (в том числе и менеджмента качества), которые объединены в общую интегрированную систему менеджмента.

Интегрируемые элементы предлагаемой ИСМК для предприятий в регионах (рис. 2):

- ответственность и полномочия;
- политика и цели;
- внутренние коммуникации и информирование;
- ресурсы, в том числе компетентность и подготовка персонала;
- управление документацией и записями;
- мониторинг и измерения (в том числе внутренний аудит);
- анализ данных;
- улучшение, корректирующие и предупреждающие действия;
- анализ системы менеджмента со стороны руководства.

База для интеграции: бизнес-процессы предприятия и выполняемые в их рамках операции, связанные с риском и экологическими аспектами.

Направления интеграции: расширение требований к бизнес-процессам предприятия, за счет расширения перспектив управления – качество результатов функционирования (продукция, услуги), экологические аспекты, риски в области OHSAS, риски в области основной деятельности.

КОРРЕКТИРУЙ И УЛУЧШАЙ

Улучшение

- Общие положения
- Корректирующие и предупреждающие действия, действия по улучшению

Анализ ИСМК со стороны руководства

- Общие положения
- Входные данные для проведения анализа ИСМК
- Результаты проведения анализа

ПРОВЕРЯЙ

Оценка выполнения

- Мониторинг и измерения
- Оценка соответствия
- Внутренний аудит
- Управление несоответствиями

ПЛАНИРУЙ

Политика ИСМК

Планирование

- Идентификация и измерение аспектов, взаимодействий и рисков
- Идентификация законодательных и других обязательных требований
- Планирование реагирования на чрезвычайные ситуации
- Цели ИСМК
- Организационная структура, ответственность и полномочия

ВЫПОЛНЯЙ

Внедрение и функционирование

- Управление операциями
- Менеджмент ресурсов
- Требования к документации
- Управление коммуникациями



Рис. 2. Концепция интеграции систем менеджмента в интегрированную систему менеджмента качества (ИСМК)

Методология интеграции: использование цикла управления PDCA и подхода, основанного на риске (на основе требований спецификации PAS).

Исследование показало, что, основываясь на подходах, отраженных в стандартах на системы менеджмента качества, системы экологического менеджмента, системы менеджмента промышленной безопасности и охраны труда, можно адаптировать предприятия к специфическим условиям среды, но только их интеграция с учетом региональных особенностей создает возможности устойчивого развития предприятий.

Литература

1. Евченко А.В. Исследование и регулирование регионального развития с использованием ком-

плексных социально-экономических индикаторов: монография. - Курск.: Курск. гос. техн. ун-т., 2004. 203 с.

2. Основы регионоведения. Учебник/под ред. И.Н. Барыгина. Авторский коллектив: Ачкасова В.А., Белобородова И.Н., Дука А.В., Межевич Н.М. – М.: Гардарики. 2007. – 399 с.

3. Солнцева Е.В., Холодова М.А. К вопросу построения интегрированной системы менеджмента качества предприятий в регионе / Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Техника и технологии. 2013. № 1. С. 111-115.

4. Формирование стратегических приоритетов регионов на основе сценария развития в долгосрочной перспективе: монография / А.Н. Михайлов, А.С. Зубарев, С.Г. Емельянов, Л.Н. Борисоглебская. / М.: Высшая школа, 2008. 416 с.