

запланировано его проведение, как он осуществляется и каковы его результаты.

### **Список информационных источников**

1. Аудит качества. URL: <http://www.up-pro.ru/encyclopedia/audit-kachestva.html> (дата обращения 06.05.15).
2. Особенности внутреннего аудита системы менеджмента. URL: <http://biglibrary.ru/category38/book135/part9/> (дата обращения: 04.05.15).

## **РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ**

*Буреева М.С.*

*Томский политехнический университет, г. Томск  
Научный руководитель: Редько Л.А., к.т.н., доцент кафедры  
физических методов и приборов контроля качества*

*Важным направлением проводимых в России преобразований является совершенствование системы управления, вызванное необходимостью стабилизации социально-экономической ситуации в стране. Одним из показателей стабильности и благополучия жизнедеятельности общества является эффективное функционирование жилищно-коммунальной сферы. В качестве решения задачи создания эффективной системы управления сферы жилищно-коммунальных отношений предлагается внедрение системы менеджмента качества.*

Ключевые слова: система менеджмента качества, жилищно-коммунальное хозяйство, управляющая компания, качество.

В современных условиях рыночной экономики эффективная деятельность любой организации возможна лишь в том случае, если производимая продукция или оказываемые услуги соответствуют потребительскому спросу и действующим нормативным документам; предлагаются покупателю по конкурентоспособным ценам; обуславливают получение прибыли. Продукция или услуга должны быть качественными и недорогими.

Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг совершенно справедливо подчеркивает, что главной

задачей в XXI веке является рост конкурентоспособности за счет роста качества во всех сферах деятельности государства и общества [1].

Важным направлением проводимых в России преобразований является совершенствование системы управления, вызванное необходимостью стабилизации социально-экономической ситуации в стране. Одним из показателей стабильности и благополучия жизнедеятельности общества является эффективное функционирование жилищно-коммунальной сферы.

Решение задачи создания эффективной системы управления сферы жилищно-коммунальных отношений требует особого внимания. В настоящее время эта сфера отношений является источником постоянного социального напряжения и социальных конфликтов [2]. Спектр задач, которые необходимо разрешить, требует системного подхода к управлению. В качестве решения данной проблемы предлагается внедрение системы менеджмента качества.

В России на данный момент внедрение СМК в сфере жилищно-коммунального хозяйства пока большого распространения не получило. Это обусловлено, в первую очередь, спецификой отрасли. Управляющая компания предоставляет услуги и выполняет работы, а не производит конкретную продукцию. Общеизвестно, что задача оценки качества услуг существенно сложнее, чем аналогичная задача, решаемая для качества промышленной продукции, так как в значительной мере затрагивает оценку субъективного восприятия со стороны потребителя [4]. Кроме того, качество оказываемых населению услуг напрямую зависит от качества работы ресурсоснабжающих организаций, которые зачастую являются монополистами

Внедрение СМК в организации представляет собой задачу, условия которой определяются спецификой деятельности компании, ее организационной средой и рядом других внешних и внутренних факторов.

ЗАО «Уют ТДСК» – управляющая компания, обеспечивающая благоприятные и безопасные условия владения и пользования общим имуществом собственниками помещений путем предоставления услуг по управлению многоквартирными домами населению г.Томска.

Целью дипломного исследования является разработка и внедрение системы менеджмента качества и подготовка к сертификационному аудиту управляющей компании «Уют ТДСК».

Для реализации указанной цели в ходе работы были решены следующие задачи:

–проанализирована литература по вопросам внедрения и разработки СМК организации;

- проведен диагностический аудит в управляющей компании;
- описаны бизнес-процессы организации;
- разработана документация СМК;
- проведен сертификационный аудит.

Объектом дипломного исследования является управляющая компания ЗАО «Уют ТДСК»

Предмет исследования – система менеджмента качества управляющей компании.

В процессе выполнения работы использовались методы: монографический – для изучения литературы по рассматриваемой проблеме; графический – для создания моделей процессов и видов деятельности, организационной структуры предприятия; статистический – для определения удовлетворенности потребителей жилищно-коммунальными услугами; интервьюирование сотрудников.

Управляющая компания ЗАО «Уют ТДСК» на протяжении года занималась разработкой и внедрением системы менеджмента качества.

Первым этапом стало обучение персонала. Сотрудники посетили семинары «Теория и практика внедрения стандарта ISO 9001» и «Внутренний аудит систем менеджмента качества», изучили требования ISO 9001:2008 и методологию создания СМК, получили соответствующие сертификаты.

Далее был проведен анализ существующей системы управления: выявлены виды деятельности организации, составлены организационная структура и матрица ответственности, описаны бизнес-процессы организации, составлена модель процессов и видов деятельности, а также карты процессов «Прием дома» и «Заключение договоров на предоставление коммунальных услуг».

Следующим шагом стала разработка документации СМК: должностных инструкций, руководства по качеству, политики и целей в области качества, записей по качеству (Журнал осмотров, Журнал работы по заявкам, Журнал жалоб). Сотрудники были ознакомлены с документацией, внесли необходимые корректировки, стали использовать документы в своей работе.

Для оценки удовлетворенности потребителей было проведено анкетирование жильцов многоквартирных домов, обслуживаемых управляющей компанией, с последующим анализом полученных результатов. Были выявлены проблемные места в деятельности компании. По результатам опроса был составлен План по качеству.

Для определения соответствия требованиям ISO 9001:2008 был проведен диагностический аудит. Для подготовки к аудиту был составлен План аудита и опросник для каждого должностного лица. По результатам диагностического аудита были выявлены несоответствия и замечания, касающиеся функционирования СМК. После ознакомления сотрудников с результатами аудита, был разработан план корректирующих мероприятий, все несоответствия и замечания были устранены.

После осуществления всех обязательных этапов, была подана заявка на проведение сертификации в сертифицирующий орган NQA Russia. Управляющая компания успешно прошла сертификацию на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2008 и получила сертификат.

Помимо выполнения требований действующего стандарта, для облегчения перехода на новую версию были учтены некоторые требования стандарта ISO 9001:2015 [3]. Были разработаны элементы стратегии развития управляющей компании (в форме SWOT-анализа), позволяющие определить перспективные направления деятельности предприятия. Кроме того, был создан паспорт рисков, описывающий потенциальные риски одного из процессов, критерии его оценки, а также возможные мероприятия по управлению риском.

Теоретическая значимость работы заключается в возможности использования данного опыта другими предприятиями ЖКХ для повышения эффективности деятельности (модели Паспорта рисков, Карты процессов и Руководства по качеству).

Практическая значимость работы – внедрение и сертификация системы менеджмента качества. По результатам предварительного анализа функционирования СМК управляющей компании замечена положительная динамика: дважды в месяц в организации проходит совет по качеству, сотрудники четко знают и выполняют свои должностные обязанности; еженедельно проводится анализ жалоб и рекламаций, поступающий от потребителей; отлажены процессы приема дома и заключения договора с собственниками жилья.

Последующее эффективное функционирование СМК, постоянное поддержание ее в рабочем и управляемом состоянии может помочь компании достичь существенных результатов при рациональном использовании различных видов ресурсов.

## Список информационных источников

1. Лapidус В.А. Качество. Начнем с начала // Сертификация. 2013. № 4. С. 4-8.
2. Логанина В.И. Разработка системы менеджмента качества на предприятиях. Практическое руководство: учебное пособие / В.И. Логанина, О.В. Карпова, Р.В. Тарасов. – М.: КДУ, 2008. – 148 с.
3. Левада-центр. Аналитический центр Юрия Левады. Медицина, образование и ЖКХ в представлении россиян. URL: <http://www.levada.ru/10-09-2013/meditsina-obrazovanie-i-zhkkh-v-predstavlenii-rossiyan/>, свободный (дата обращения: 12.12.2014).
3. ИСО - Международная организация по стандартизации. Разработчик и издатель международных стандартов [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. и электрон. граф. дан. – URL: <http://www.iso.org/iso/ru/home/standards/certification/iso-survey.htm?certificate=ISO%209001&countrycode=SV#countrypick/>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ. Дата обращения: 20.02.2015

## ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДОВ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА В ООО «МОНЕТА»

*Герасимова О.В.*

*Томский политехнический университет, г. Томск  
Научный руководитель: Редько Л.А., к.т.н., доцент кафедры  
физических методов и приборов контроля качества*

*В статье рассматривается использование в действии следующих инструментов в ООО «Монета»: проведение картирования потока создания ценности, выявление основных проблем, организация рабочего пространства, диаграмма «Спагетти».*

***Ключевые слова:*** бережливое производство, картирование потока создания ценности.

В условиях глобализации и постоянного роста требований и ожиданий потребителей организации вынуждены постоянно адаптировать и улучшать свою организацию бизнеса. Концепция бережливого производства может содействовать организациям в повышении их конкурентоспособности и эффективности бизнеса, предлагая комплекс методов и инструментов по всем направлениям деятельности, позволяющий производить товары и оказывать услуги в