

2. Носова Е.А. Анализ финансового состояния предприятий торговли. Центр экономических и финансовых исследований (ЦЭФИР). М: ИНФРА 2010 - 268 с.
3. Филиппова Т.А., Серебрякова Д.И. Пути повышения прибыли предприятий // Наука и экономика. 2014. № 2 (10). С. 57-59.

## СУЩНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА РОССИЙСКИХ ПРЕДПРИЯТИЯХ НА ОСНОВЕ СМК

**М.Ф. Селезнева, Е.И. Моисеева**

Система менеджмента качества (СМК) на большинстве российских предприятий создается с целью получения сертификата, который требуют заказчики и партнеры. Получается, что вместо внедрения СМК на предприятия, выполнения целей и задач, которые позволят добиться долгосрочного успеха, все сводится к подготовке документации и ее сертификации, что дает обратный эффект и отторгает новые методы управления.

Все, что разработано, должно быть внедрено, а именно, постоянно использоваться на практике в ежедневной деятельности сотрудников, а не просто на уровне распределительных документов по предприятию.

Анализ деятельности одного из предприятий в сфере управления качеством показал данное несоответствие. На основе этого анализа возможно применение следующих рекомендаций по улучшению деятельности табл.1.

Таблица 1 – Рекомендации по улучшению управления качеством

Несоответствия	Рекомендации
Не оцениваются потери из-за качества	Предприятие должно оценивать и снижать потери из-за низкого качества за счет использования каждой возможности улучшить качество
Нет исследования причин несоответствий	Улучшение процесса должно происходить путем сбора, оценки и анализа данных, а не основываться на субъективном мнении персонала.
Не все решения основаны на фактах	Важно исследовать возможные причины несоответствий с наибольшей объективностью, без предвзятых суждений о возможных причинах предупреждающих или корректирующих действий.
Нет установления причинно-следственных связей	Данные должны подвергаться анализу, с целью заглянуть в сущность улучшаемого процесса и сформулировать возможные причинно-следственные связи
Применяются только корректирующие меры	Применение только корректирующих мер (ремонт, доработка, сортировка) в отношении результатов процесса влечет за собой потери, связанные с качеством. Улучшение качества должно достигаться с помощью предупреждающих или корректирующих действий
Не осуществляются предупреждающие и корректирующие действия	

Нет подтверждения улучшения	Должны быть собраны и проанализированы соответствующие данные для подтверждения того, что улучшение достигнуто

После выполнения вышеперечисленных рекомендаций необходимо также провести исследования желательных и нежелательных побочных явлений, которые могли произойти.

После подтверждения улучшения качества необходимо его закрепить:

- изменить технические условия и/или рабочие или административные процедуры и методики;
- обучить и подготовить сотрудников;
- гарантировать, что эти изменения становятся составляющей частью содержания деятельности каждого сотрудника, которого это касается;
- контролировать улучшенный процесс.

Если желаемое улучшение достигнуто, должны быть выбраны и осуществлены новые проекты и виды деятельности по улучшению качества. Постоянное улучшение является одним из восьми принципов менеджмента качества. Улучшения качества всегда возможны, проект или вид деятельности, направленные на улучшение качества, могут быть повторены на основе объективных показателей. Постоянным улучшением можно добиться не только улучшения характеристик самого продукта и снижения уровня дефектности, но и формировать будущие потребности потребителей.

Для непрерывного улучшения качества используется Цикл «планирование – исполнение – проверка – действие».

Предупреждение различного рода дефектов с самого начала жизненного цикла продукции (ЖЦП) возможно благодаря функции маркетинга. Она позволяет изначально правильно решить проблему определения производства того, что нужно покупателю. Маркетинг – самый ответственный этап ЖЦП. Ошибки этого этапа влияют на всю производственную цепочку. В управлении качеством существует «Правило десятикратных затрат», оно гласит, что затраты, связанные с ошибками, возрастают десятикратно при переходе от стадии маркетинга к проектированию, от проектирования, к производству, от производства к стадии эксплуатации.

Нормы системы менеджмента описывают жизненный цикл продукта, как круг качества. Товар имеет свой жизненный цикл. От момента возникновения идеи продукта до появления и изъятия его из продажи, продукт проходит несколько фаз. На протяжении каждой фазы осуществляется деятельность, которая влияет на качество товара. Связь жизненного цикла продукта и круга качества показана на рис. 1.

Круг качества жизненного цикла продуктов – это также модель производственных процессов, которые осуществляются с целью удовлетворения нужд потребителя. В каждой фазе жизненного цикла продукта существуют определенные требования к качеству, которые определяются нормами качества.

Выпуск качественной продукции зависит от соответствия качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции требованиям нормативной документации. Поэтому так важен контроль качества на каждом этапе жизненного цикла продукции.

На большинстве предприятий в России, как и на анализируемом, контроль качества продукции осуществляется отделом технического контроля (ОТК). ОТК является самостоятельным структурным подразделением предприятия, которое осу-

ществляет пооперационный контроль с использованием инструментальных средств, позволяющих отбраковать дефектные детали.

Но управление качеством это не только контрольные функции (что, собственно, и является задачами ОТК), но также и планирование изменений в производстве, способных либо исключить влияние серьезных проблем, выявленных ОТК, либо привести к разработке такой версии готового продукта, в которой выявленная проблема теряет смысл.

Традиционная служба ОТК не гарантирует высокого качества продукции, поскольку контроль, выступая при этом как средство охраны престижа предприятия, воздействует на качество лишь пассивно.

Поэтому, для поддержания СМК в рабочем состоянии, а также для повышения ее результативности, предприятию рекомендовано создать службу управления качеством (СУК) на смену традиционного ОТК.

Целью деятельности СУК является обеспечение постоянного качества выпускаемой продукции путем создания эффективной системы менеджмента качества и организации технического контроля на всех этапах производства.

В задачи подразделения СУК входит много функций, которые относятся именно к управлению качеством, включая менеджмент качества, построение системы взаимодействия между подразделениями. Профессиональный анализ дефектов, работа с причинами возникновения этих дефектов – это те моменты, которые отличают службу качества от какого-либо другого рядового отдела по контролю качества.

Служба управления качеством – это люди, которые аккумулируют в себе знания по управленческой модели предприятия и критерии оценки каждого процесса. Поэтому аудиты проходят именно со службой качества.

В современном бизнесе, когда основным требованием является качество, этот отдел обязан быть самым передовым, самым оснащённым. В нем должны работать люди с достаточно обширным кругозором, теоретическими и практическими знаниями в рамках управления всей компании и знаниями в конкретной области. Без всех этих составляющих в настоящее время современная компания не может называться современной.



Рисунок 1 – Жизненный цикл продукта как круг качества.

Качество определяется действием многих случайных, местных и субъективных факторов. Для предупреждения влияния этих факторов на уровень качества необходима реальная система управления качеством. Реальная СМК позволяет повысить управляемость предприятия путем распределения ответственности и делегирования полномочий, обеспечить развитие предприятия за счет повышения компетентности персонала и вовлеченности в процессы управления, повысить конкурентоспособность за счет системы постоянных улучшений деятельности.

Литература и источники:

1. ГОСТ Р ISO 9001-2011. Система менеджмента качества, требования.
2. ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности
3. Мишин В. М. Управление качеством. М.: Юнити-Дана, 2012. С. 158.

4. Овчинников В. Что дает предприятию сертификация СМК // Российский экономический журнал. – 2004. – № 2.

## **ПРЕИМУЩЕСТВА СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА**

**А.Н. Стрельцов**

*Научный руководитель – Г.О. Фангманн*

В настоящее время большое число организаций продолжает использовать традиционную бумажную форму документооборота, при этом часть предприятий, понимая все преимущества автоматизированного документооборота, со временем стараются автоматизировать если не всю систему, то хотя бы самые важные ее части.

Выбирая форму делопроизводства, предприятия в первую очередь должны отталкиваться от объемов поступивших и создаваемых документов. Для крупных организаций с разветвленной структурой использование систем электронного документооборота является жизненно необходимым.

Для начала рассмотрим основные понятия СЭД.

Под документооборотом понимается процесс движения документа от его создания до исполнения, а также его хранение, архивация либо уничтожение [1].

Электронный документооборот (ЭДО) – это способ организации работы с документами, при котором большая часть документов находится в электронном виде в централизованном хранилище.

Система электронного документооборота (СЭД) – это компьютерная программа (программное обеспечение, система), позволяющая организовать работу с электронными документами (создание, изменение, поиск), а также взаимодействие между сотрудниками (передачу документов, выдачу заданий, отправку уведомлений и т.п.) [3].

Электронный документооборот может использоваться на предприятиях любого масштаба. Он имеет ряд преимуществ:

1. Прозрачность бизнес-процессов. СЭД позволяет проще и быстрее контролировать создание, получение и исполнение документов, что помогает руководству следить за бизнес-процессами.

2. Повышение исполнительской функции. По статистике в случае традиционного документооборота большой процент заданий не выполняется сотрудниками. В СЭД руководство имеет контроль над всеми рабочими процессами и может отслеживать результаты данных процессов, скорость и качество их выполнения.

3. Сокращение времени на обработку и исполнение документов. СЭД позволяет ускорить процессы создания, поиска и обработки документов, полностью автоматизирует часть процессов по работе с ними, что благоприятно сказывается на оптимизации бизнес-процессов.