

# **ОСОБЕННОСТИ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

**К. В. Тимошенко**

*Учреждение образования «Гомельский государственный технический  
университет имени П. О. Сухого», Беларусь*

Научный руководитель С. Е. Астраханцев

Внедрение системы менеджмента качества (СМК) на многих белорусских предприятиях является необходимым условием для совершенствования системы управления предприятием. Однако, чаще всего СМК воспринимают как установленное

государством мероприятие. Как следствие, это приводит к низкой эффективности СМК на отечественных предприятиях, основными причинами которой являются:

- 1) формальное отношение к требованиям и процедурам системы;
- 2) некорректная постановка целей;
- 3) отсутствие интеграции СМК в систему управления предприятием;
- 4) низкий уровень управления кадрами и их подготовки [1].

Внедрение СМК началось еще в начале 90-х гг. по инициативе белорусских субъектов хозяйствования. А уже в 1998 г. был издан Указ Президента Республики Беларусь «О повышении конкурентоспособности продукции отечественного производства (работ, услуг) и об усилении ответственности изготовителей, поставщиков и продавцов за качество продукции (работ, услуг)» № 268, после вступления в силу которого внедрение системы менеджмента качества активизировалось повсеместно [2].

Ежегодно в Беларуси примерно на 13 % увеличивается количество предприятий, сертифицировавших системы менеджмента качества по СТБ ISO 9001. Современные системы менеджмента качества по ISO 9001 в Беларуси на 1 января 2013 г. действуют в 2651 организации, в том числе в 2012 г. их внедрили 250 предприятий.

Особенностью 2012 г. стало активное внедрение систем менеджмента качества по ISO 9001 в учреждениях образования, что повышает качество и конкурентоспособность образовательных услуг. Сертификаты соответствия на эти системы имеют 75 учреждений, в том числе 50 вузов и 22 средних специальных учебных заведения.

Все более актуальным становится проведение сертификации на систему управления качеством пищевых продуктов на основе принципов НАССР, сейчас эти документы есть в 282 организациях, в том числе в 2012 г. их получило 31 предприятие. Для повышения конкурентоспособности пищевых продуктов предприятия сертифицируют свою продукцию и по системе менеджмента безопасности ISO 22000, белорусские машиностроительные заводы активно внедряют систему менеджмента в соответствии с требованиями ISO/TS 16949. Широко применяется в республике и действуют системы управления окружающей средой по ИСО 14001 и системы управления охраной труда по СТБ 18001. Также наблюдается положительная тенденция увеличения сертификатов на соответствие требованиям директив Евросоюза с получением права CE-маркировки, которая повышает доступ белорусской продукции на зарубежные рынки не только стран европейского союза, но и во всем мире [3].

Мотивацией разработки и внедрения систем менеджмента качества на предприятиях являются:

- качество – выпускать некачественную продукцию очень дорого;
- обязательная сертификация систем менеджмента качества на предприятиях, производящих ликеро-водочную продукцию; пищевых предприятиях, отправляющих продукцию на экспорт;
- выполнение Указа Президента Республики Беларусь «О повышении конкурентоспособной продукции отечественного производства» от 20 мая 1998 г. № 268;
- выполнение Государственной программы социально-экономического развития Республики Беларусь на 2011–2015 гг.;
- размещение государственных заказов на предприятиях, где есть сертифицированная система качества;
- получение или продление лицензий на производство продукции;
- создание положительного имиджа предприятия и уверенности потребителя получить качественную, безопасную продукцию [4].

Но в процессе внедрения системы менеджмента качества и оценки ее эффективности существуют и некоторые проблемы. Многие предприятия сталкиваются

с тем, что данная система создает лишнюю нагрузку при выполнении повседневной работы, не оправдывает ожиданий руководителей и работников. Безусловно, внедрение СМК и получение сертификата соответствия приводит к улучшению качества и повышению конкурентоспособности, но это лишь первый положительный эффект. СМК должна стать инструментом для оперативной оценки руководителем текущего состояния деятельности и выявления слабых сторон предприятия.

На мой взгляд, решение данной проблемы должно носить комплексный характер и включать 2 направления:

1. Автоматизация системы менеджмента качества.
2. Необходимая и современная подготовка персонала.

Что касается автоматизации системы менеджмента качества, то этапы построения СМК достаточно трудоемки, поэтому желательно автоматизировать их выполнение. Для этого нужно выбрать такую программу построения СМК, которая соответствовала бы запросам и возможностям предприятия.

Анализ ряда самых популярных программных продуктов в области бизнес-моделирования (ARIS, OPG-Мастер, Business Studio, «Инталев: Корпоративный навигатор», Fox Manager, бизнес-Инженер) по выделенным критериям позволяет сделать вывод, что для полной автоматизации процесса внедрения и поддержания системы менеджмента качества лучше использовать полнофункциональные системы, позволяющие автоматизировать процесс разработки СМК, внедрения и поддержания ее в актуальном состоянии [2]. Программный продукт Business Studio является лучшим в данной области, так как отвечает практически всем параметрам:

- возможность проектирования процессов и процедур СМК как в графическом, так и в текстовом виде;
- поддерживаемые нотации описания бизнес-процессов;
- возможность автоматически формировать регламентные документы в соответствии с требованиями стандарта ISO серии 9000 без дополнительной доработки;
- простой и удобный способ актуализации всей документации, описывающей СМК организации;
- интуитивно понятный интерфейс;
- возможность интеграции с другими программными продуктами;
- техническая поддержка;
- стоимость программного продукта [5].

Таким образом, внедрение подобных специализированных средств позволяет упростить процесс и решить ряд проблем, возникающих при разработке и внедрении СМК, а именно: позволит сократить затраты времени и сил на работу с документацией, повысит ее качество и позволит своевременно их корректировать, что приведет к повышению эффективности работы предприятия; выведет его на новый уровень среди конкурентов.

Однако важно отметить, что использование бизнес-моделирования при внедрении СМК должно носить системный подход. В настоящее время существует проблема незаинтересованности и непонимания персоналом важности бизнес-моделирования при внедрении СМК. Поэтому в процессе внедрения системы обязательно нужно обучить работников предприятия, добиться понимания каждым сотрудником своей роли в работе предприятия.

На мой взгляд, можно построить обучение работников предприятия на изучении опыта работы предприятий (как отечественных, так и зарубежных), где СМК уже эффективно функционирует.

В связи с этим целесообразным было бы внедрить обучение работе с СМК и бизнес-планированием в учебных заведениях. Примером может послужить Гомельский государственный технический университет имени П. О. Сухого, на базе которого открыта и успешно функционирует научно-исследовательская лаборатория менеджмента качества и моделирования бизнес-процессов. Она позволяет с самого начала обучения в ВУЗе знакомить студентов с внедрением СМК, обучать бизнес-моделированию и готовить квалифицированных специалистов в этой области.

Таким образом, внедрение СМК на отечественных предприятиях – это достаточно сложный и трудоемкий процесс. Тем не менее, необходимость ее построения является обоснованным и необходимым фактом. Однако важно не только внедрить СМК, но использовать ее как инструмент ежедневного анализа деятельности предприятия, что позволит белорусским предприятиям повысить качество продукции и услуг и стать более конкурентоспособными на отечественном и мировом рынках.

#### Л и т е р а т у р а

1. СМК в России и за рубежом [Электронный ресурс] / Электрон. б-ка quality.eur.ru. – Режим доступа: <http://quality.eur.ru/MATERIALY14/smk-rus.htm>. – Дата доступа: 21.03.2013.
2. О повышении конкурентоспособности продукции отечественного производства (работ, услуг) и об усилении ответственности изготовителей, поставщиков и продавцов за качество продукции (работ, услуг) : Указ Президента Респ. Беларусь от 20 мая 1998 г. № 268 // [Электронный ресурс] / Право: законодательный центр Респ. Беларусь. – Режим доступа: <http://ns1.levonevski.net/pravo/razdel1/num2/1d2347.html>. – Дата доступа: 21.03.2013.
3. В Беларуси ежегодно на 13 % увеличивается количество предприятий, работающих по системе качества ISO [Электронный ресурс] / Новости Беларуси. – Режим доступа: [http://www.belta.by/ru/all\\_news/economics/V-Belarusi-ezhegodno-na-13-uvulichivaetsja-kolichestvo-predpriyatij-rabotajuschix-po-sisteme-kachestva-ISO\\_i\\_614042.html](http://www.belta.by/ru/all_news/economics/V-Belarusi-ezhegodno-na-13-uvulichivaetsja-kolichestvo-predpriyatij-rabotajuschix-po-sisteme-kachestva-ISO_i_614042.html). – Дата доступа: 21.03.2013.
4. Системы менеджмента качества ISO 9000 [Электронный ресурс] / Официальный сайт Гомел. центра стандартизации, метрологии и сертификации. – Режим доступа: <http://www.gomelcsms.by/sys/sys-info/smk>. – Дата доступа: 21.03.2013.
5. Обзор программных продуктов бизнес-моделирования [Электронный ресурс] / Интернет-проект «Корпоративный менеджмент». – Режим доступа: <http://www.cfin.ru/software/kis/b-model.shtml>. – Дата доступа: 21.03.2013.