

УДК 658.562

Современные проблемы системы менеджмента качества

Алпысбаева Балжан Муратовна, магистрант
Казахский Национальный Технический Университет имени К.И. Сатпаева
Институт промышленной инженерии имени А. Буркитбаева

Система менеджмента качества, довольно таки модное слово в наше время. Развитие рыночной экономики в Казахстане поставило новые приоритеты и задачи развития производства: повышение конкурентоспособной продукции; осуществление перехода от добывающей промышленности к перерабатывающей; удовлетворение растущих потребностей населения; создание системы обеспечения безопасности потребляемой продукции. По перечисленным причинам возникла необходимость нового подхода к решению задач. Решение проблем обеспечения конкурентоспособности отечественной продукции, безопасности продукции, расширения экспорта казахстанской продукции на зарубежные рынки сфокусировалось на достижении высокого уровня качества продукции, внедрении современных систем менеджмента.

В развитых странах давно задумались и работают над этой проблемой, так как уровень конкуренции очень высокий и для них уровень внедрения СМК поддержание современных систем менеджмента это не просто формальность. Многие организации в нашей стране неправильно понимают суть и сущность СМК. Для них СМК – это просто правильное оформление документации, согласно процедурам и наличие международного сертификата. Сейчас очень остро стоит данная проблема, проблема международных стандартов. Хотя международным стандартам ИСО 9000 более 25 лет, постоянно поступает критика в их адрес. Необходимо понять, что сами стандарты не могут решить всех проблем, они имеют общий характер, являясь универсальными. Международные стандарты – это только один из инструментов для достижения качества. Наличие сертификата в настоящее время не является гарантом качества. Для внедрения реально действующей системы качества, необходимо четко поставить цель – ориентация на потребителя, улучшение качества. Можно иметь реально работающую СМК, но не иметь сертификата.

В нашей стране не очень капризный потребитель, что дает возможность расслабиться производителям. Но сейчас грядет перенасыщение рынка, что возможно наконец-то заставит нашего производителя внедрять реальную

СМК. Проблема заключается в непонимании, но даже поверхностное внедрение дает небольшие результаты. Если даже формальное внедрение имеет свои плюсы, то можно представить, какой эффект будет от реально действующей системы. Если реальная задача руководства достижение качества, выпуск конкурентоспособной продукции, то, в-первых, необходимо заинтересовать персонал работать качественно, работать по системе. Мотивировать его, собирать кружки качества во время работы, проводить тренинги, семинары. Часто организации при внедрении приглашают специалиста по СМК и возлагают всю работу на него, это огромная ошибка. К работе должны быть подключены абсолютно все. Руководство должно постоянно стимулировать и мотивировать персонал, создавать благоприятные условия для работы, но в основном руководство занимается карательными мерами: лишение премии, выговор и т.д. Должны быть улучшены человеческие отношения в коллективе: моральные качества, согласованность, гармоничные отношения между управляющими и служащими.

Очень часто возникают проблемы из-за того что руководство не знает реальной проблемы, так называемая низкая информированность. Начальство привыкло общаться с персоналом посредством «вызовов на ковер», это показывает отсутствие корпоративного духа и полной информированности руководства. Персонал часто боится говорить о проблемах, недовольствах, так как бояться быть «виновными». Но если бы руководство старалось понять суть проблемы и устранить ее, то было бы намного больше пользы, чем от наказания.

Наш производитель не очень щепетильно относится к качеству продукции, для него главное производительность. Он не осознает, что качество продукции принесет больше выгоды, нежели производительность. И это будет залогом процветания его компании. Хотя персонал возможно и будет сопротивляться ломать старую систему, но как уже говорилось, что благоприятные рабочие условия, сплоченность коллектива, поднятие уровня жизни, заинтересованность руководства, помогут понять необходимость перемен.

Литература:

1. Аскарлов Е.С. Управление качеством. Учебное пособие. Изд-во Юрист., 2009.
2. Иняц Н. Современная история качества. РИА «Стандарты и качество», 2003.
3. URL: <http://www.science-education.ru/102-5666>
4. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/problemny-vnedreniya-sistem-menedzhmenta-kachestva-v-rossii>