Научная статья
Original article
УДК 378.01(045)

РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ, КАК МЕТОДА ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AS A METHOD OF INCREASING THE EFFICIENCY OF BUSINESS PROCESSES

Киргизова Наталья Петровна, кандидат педагогических наук, старший научный сотрудник научно-исследовательской лаборатории, Военная академия связи (194064, Россия, г. Санкт-Петербург, Тихорецкий проспект, д.3), тел. 8-812-247-93-43 mals08@mail.ru

Kirgizova Natalia Petrovna, Candidate of Pedagogical Sciences, Senior Researcher at the Research Laboratory, Military Academy of Communications (194064, Russia, St. Petersburg, Tikhoretsky Prospekt, 3), tel. 8-812-247-93-43

Аннотация. В статье рассматриваются методы достижения основных целей коммерческих организаций по повышению прибыльности. Детально рассмотрены вопросы жизненного цикла продукции, сущность понятия «управление качеством», зависимость конкурентоспособности компании от менеджмента качества организации. Приводятся доводы о том, что всеобщее управление качеством бизнес-процессов в значительной мере определяет эффективность и успешность компании, что позволяет ей добиваться поставленных целей.

Annotation. The article discusses the methods of achieving the main goals of commercial organizations to increase profitability. The issues of the product life cycle, the essence of the concept of «quality management», the dependence of the competitiveness of the company on the quality management of the organization are considered in detail. It is argued that universal quality management of business processes largely determines the effectiveness and success of the company, which allows it to achieve its goals.

Ключевые слова. Коммерческая организация, конкурентоспособность, жизненный цикл продукции, «управление качеством», эффективность бизнес-процессов, успешность компании, Международные стандарты качества, менеджмента качества.

Keywords. Commercial organization, competitiveness, product lifecycle, «quality management», efficiency of business processes, company success, International quality standards, quality management.

Одной из основных целей деятельности коммерческой организации является увеличение размера прибыли за счет повышения эффективности производства и качества продукции или услуг.

Понятия «качество» и «управление качеством» применяется не только на этапах разработки и производства продукции, а на всем ее жизненный цикле, включая и последние его этапы — от покупки продукции потребителем до ее утилизации. «С экономических позиций качество рассматривается как результат потребления или потребительской стоимости исследуемого объекта. Поскольку потребности в качестве того или иного объекта разнообразны, постольку это качество оценивается потребителями по-разному. Следовательно, с экономической точки зрения, важно знать, насколько качество соответствует потребности, иначе не всякое высокое

качество – благо, т.е. между техническим и экономическим пониманием качества имеется противоречие»[1].

В исследуемом нами контексте наиболее важным моментом жизненного цикла продукции является определение того, на сколько данная продукция выполняет заложенные в нее разработчиком функции применительно к конкретному потребителю, и в конкретных режимах эксплуатации, и в этой связи мы приходим к пониманию сущности понятия «управление качеством». Под которым понимаем – непрерывный процесс целенаправленного воздействия на объекты управления в области качества, осуществляемый на всех этапах и стадиях жизненного цикла продукции (услуги), имеющий целью формирование, обеспечение и поддержание заданного (требуемого) уровня качества, удовлетворяющего требованиям потребителей и общества в целом[2].

Таким образом, условия рыночной среды обуславливают необходимость производства товаров, продуктов и услуг, обладающих конкурентоспособными параметрами, а это, прежде всего высокое качество товара. Осознание этого факта привело в странах с развитой экономикой к разработке программ повышения качества производимой продукции, и показателей его оценки. На основе этих показателей были созданы Международные стандарты качества, подтверждающиеся сертификатами соответствия на продукцию. Важнейшим обстоятельством является, тот факт, что все производственные компании и фирмы, стремящиеся выйти на международную арену, по требованиям ВТО обязательно должны выпускать продукцию, по качественным характеристикам соответствующую Международным стандартам.

Качество - комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработка стратегии, организация производства,

---

[1] https://www.ulsu.ru- Управление качеством: конспект лекций, ч.2 / Е.М.Белый, И.Б. Романова – Ульяновск, УлГУ, 2017. С.16

[2] https://www.ulsu.ru- Управление качеством: конспект лекций / Е.М.Белый, И.Б. Романова – Ульяновск, УлГУ, 2017

маркетинг и др. Важнейшей составляющей всей системы качества является качество продукции. В современной литературе и практике существуют различные трактовки понятия качества. Международная организация по стандартизации определяет качество (стандарт ИСО-8402) как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности[3].

Следует признать, что именно с помощью современных методов менеджмента качества большинство известных зарубежных компаний добились лидирующих позиций на мировом рынке.

Проблема менеджмента качества в России приобретает актуальность в свете деятельности нашей страны в составе ВТО и появлением конкуренции со стороны иностранных производственных компаний. Все возрастающее число руководителей с каждым годом видят стабильность своих предприятий в отлаженной системе управления, отвечающей мировым стандартам.

Задача руководителей российских компаний и проста и сложна одновременно -постепенно и целенаправленно перенимать более чем полувековой опыт управления у зарубежных компаний, учитывая национальную специфику, а также учиться на примерах отечественных предприятий-лидеров. Российские предприятия пока еще отстают в области применения современных методов управления качеством. Между тем повышение качества имеет поистине колоссальный потенциал. Однако повышение качества невозможно без изменения отношения к качеству на всех уровнях. В современном бизнесе конкурентоспособность компании зависит от менеджмента качества организации.

Проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности[4].

---

[3] Управление качеством для студентов специальности 080507 «Менеджмент организации» /Сост. С.М. Гвоздева.- Саратов, 2012.

[4] https://be5.biz/- Экономика предприятия. Петров Ю.А., 2010.

В рыночной экономике производитель и потребитель сами находят себя на рынке, их мотивации базируются на финансовом выигрыше и максимизации потребительского эффекта. При этом, следует отметить, важную особенность - между качеством и эффективностью производства существует прямая связь. Повышение качества способствует повышению эффективности производства, приводя к снижению затрат и повышению доли рынка[5].

Сегодня арсенал инструментов для успешности бизнеса достаточно большой и он продолжает пополняется все новыми подходами это: Международные стандарты серии ИСО 9000 (ИСО 9001-2015 (ISO 9001)), сбалансированная система показателей (Balanced Scorecard), 6-Сигма, методы управления и контроля качества, бенчмаркинг и другие. Подавляющее большинство предлагаемых подходов основаны на принципах всеобщего управления качеством[6].

Всеобщее управление качеством - это целостный подход к производственному процессу, результатом которого является удовлетворение потребителей, работников и широкой общественности благодаря сильному руководству, успешной стратегии, наличию мотивированных работников и эффективности бизнес-процессов[7].

В настоящей статье приведено описание построения и внедрения модели системы управления качеством бизнес-процессов, как инструмента повышения производительности и эффективности внутренних бизнес-процессов компании. Совершенствование системы управления качеством разрабатывалась на основе реальной модели системы управления качеством сервисной компании Qualitech. Основным направлением деятельности компании является: выполнение гарантийного ремонта аудио-видео-телетехники ведущих мировых производителей. Модель разрабатывалась и

[5] https://studbooks.net
[6] https://bipars.ru/stati/proizvodstvo.-kachestvo/vnedrenie-TQM-v-rossiyskom-biznese
[7] Белый Е.М., Управление качеством : конспект лекций, ч.1– Ульяновск, УлГУ, 2017. – 86 с.

адаптировалась в существующую систему качества как подсистему общего управления организацией.

На первом этапе были рассмотрены основные методы контроля и организации качества с целью нахождения оптимальных методов, для анализа проблем качества и производительности, а также повышения этих показателей за счет построения системы управления качеством бизнес-процессов. Взяв за основу возможные модели построения сервисного обслуживания произведенного и проданного оборудования, мы провели сравнительный анализ преимуществ и недостатков каждой из моделей.

Проведенный анализ показывал, что с для компании, работающей на потребительском рынке и имеющий значительные объемы продаж, необходимо организовывать экономически независимые сервисные подразделения, которые будут являться центрами прибыли и иметь возможности для собственного развития. Из анализа моделей организации сервисного обслуживания производителем и продавцов был сделан вывод, что то, что сервисное предприятие Qualitech, входя в группу компаний, экономически независимое подразделение, является конкурентным преимуществом этой сервисной компании. Данный факт позволяет компании самостоятельно строить свою внешнюю и внутреннюю стратегии развития. Позволяет заключать авторизационные договоры с различными вендорами, что, безусловно, при носит прибыль сервисной компании, но и экономит средства компаний, входящих в группу на организацию сервисного обслуживания проданной техники.

На втором этапе рассматривалась производственная деятельность сервисной компании Qualitech, её организационная и функциональная структуры бизнес-процессов, связанные с одним из основных направлений деятельности компании: выполнением гарантийного ремонта аудио-видео-телетехники ведущих мировых производителей. Проанализирована проблема брака при выполнении гарантийных ремонтов и определены основные причины и факторы влияющие на их появление с помощью диаграммы

Парето. Построены причинно-следственные схемы Исикавы для понимания отношения между такими показателями качества как срок ремонта и отсутствие повторного дефекта и воздействующими на них факторами. Определены факторы возникновения брака и определены основные пути уменьшения влияния этих факторов на производительность и качество процесса. Проведен анализ экономических затрат и бизнес рисков из-за наличия брака в работе компании.

Анализ производственной деятельности сервисной компании показал наличие неудовлетворительного количества некачественных ремонтов: ремонтов выполненных с нарушением сроков и наличие повторного проявления неисправности в течение трех месяцев после окончания ремонта. Более детальный анализ функциональной структуры и процесса гарантийного ремонта показал наличие разрывов в непрерывном процессе гарантийного ремонта, загруженность склада техникой, как отремонтированной, так и ожидающей ремонта, ошибки приемщиков и мастеров, проблемы в поставке ЗиП от вендоров и др. Для выявления основных причин была построена диаграмма Парето и причинно-следственные схемы Исикавы. Проведен анализ экономических затрат и бизнес рисков из-за наличия брака в работе компании.

Сервисная компания Qualitech была выбрана, как типичная сервисная компания. Исходя из того, что качество процессов гарантийного ремонта сервисной компании является наиболее актуальной темой. Потребитель, столкнувшись с некачественной техникой, должен получить, по крайней мере, качественный сервис по восстановлению её работоспособности.

Между качеством и производительностью, как нами уже отмечалось выше, существует прямая связь, Повышение качества способствует повышению эффективности производства, приводя к снижению затрат и лояльности заказчиков. Следовательно, для успешного развития бизнеса сервисная компания должна стремиться к постоянному повышению качества своего производства и процессов.

На основании комплексного исследования компании, с учетом существующих недостатков в ее работе была разработана модель системы контроля и управления качеством процесса выполнения гарантийного ремонта. Модель системы построена на принципах научности и системности. Именно системный подход к проблеме производительности и качества позволил разработать и внедрить в работу данную систему. Изменения, введенные с сервисной компании, коснулись практически каждой операции, из которых состоит процесс гарантийного ремонта, затронули обязанности и функции каждого сотрудника, имеющего отношение к выполнению компанией гарантийного ремонта аудио-видео-телетехники.

На третьем этапе работы была описана разработанная система управления качеством и производительностью происходящих в компании процессов.

Сформирована и реализована новая функциональная структура компании, которая позволила обеспечить неразрывность бизнес-процесса выполнения гарантийного ремонта аудио-видео-телетехники. Построена система показателей качества, а также описана новая система стимулирования производственного персонала компании. Проведен экономический анализ введенных преобразований, и проанализирован опыт внедрения за шесть месяцев. Научно и практически доказано, что всеобщее управление качеством бизнес-процессов в значительной мере определяет эффективность и успешность компании, что позволяет ей добиваться поставленных целей.

Для выполнения данных показателей был проведен ряд мер по повышению качества процесса ремонта:

- введено адресное хранение оборудования на складе;
- введен постоянный мониторинг исполнения показателей качества;
- на постоянную основу поставлены личные беседы с заказчиками;
- введена новая система мотивации;

●реализована непрерывность процесса выполнения гарантийного ремонта.

Проведенный экономический анализ введенных преобразований показал, что при том, что для повышения качества процесса компании пришлось нести дополнительные затраты, её прибыль выросла по сравнению с предыдущим периодом, что доказывает эффективность новой системы контроля и управления качеством разработанной и внедренной на данном предприятии.

Таким образом, мы можем сделать вывод, что в результате построения системы управления качеством бизнес-процессов повышается не только качество продукции, но и эффективность процесса обслуживания и ремонта.

Литература

1. Белый Е.М., Управление качеством: конспект лекций, ч.1. – Ульяновск, УлГУ, 2017. – 86 с.
2. Управление качеством для студентов специальности 080507 «Менеджмент организации» /Сост. С.М. Гвоздева.- Саратов, 2012 г.
3. https://www.ulsu.ru - Управление качеством: конспект лекций, ч.2 / Е.М.Белый, И.Б. Романова – Ульяновск, УлГУ, 2017.
4. https://be5.biz/- Экономика предприятия. Петров Ю.А., 2010
5. https://studbooks.net
6. https://bipars.ru/stati/proizvodstvo.-kachestvo/vnedrenie-TQM-v-rossiyskom-biznese.

References

1. Bely E.M., Quality management: lecture notes, part 1– - Ulyanovsk, UlSU, 2017. - 86 p.
2. Quality management for students of specialty 080507 "Organization management" / Comp. S.M. Gvozdeva.- Saratov, 2012
3. https://www.ulsu.ru - Quality management: lecture notes, part 2 / E.M.Bely, I.B. Romanova - Ulyanovsk, UlSU, 2017.
4. https://be5.biz /- The economy of the enterprise. Petrov Yu.A., 2010

5. https://studbooks.net
6. https://bipars.ru/stati/proizvodstvo.-kachestvo/vnedrenie-TQM-v-rossiyskom-biznese.

© Киргизова Н.П., 2022 Научно-образовательный журнал для студентов и преподавателей «StudNet» №2/2022.

Для цитирования: Киргизова Н.П. РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ, КАК МЕТОДА ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ// Научно-образовательный журнал для студентов и преподавателей «StudNet» №2/2022.