

1. Госкомстат России. - 14.01.2014 [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/>
2. Официальный сайт ФТА.- 10.02.2014 [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://fta-mo.ru/>
3. Работа в Московской области.- 15.01.2014 [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://www.job-mo.ru/>

УДК 339.137.24

СУЩНОСТЬ И РОЛЬ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СОВРЕМЕННЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ УСЛОВИЯХ

Студ. Сметюх Е.Г., к.т.н., доц. Шамов О.В.

Гродненский государственный университет имени Янки Купали

Уже в конце 60-х годов ученые и специалисты многих стран пришли к выводу, что качество не может быть гарантировано только путем контроля готовой продукции. Качество должно обеспечиваться гораздо раньше - в процессе изучения требований рынка, на стадии проектных разработок, при выборе поставщиков сырья, материалов и комплектующих изделий, и, конечно, при реализации продукции, ее техническом обслуживании в процессе эксплуатации у потребителя и утилизации после использования.

Такой комплексный подход обеспечивает создание замкнутого процесса, который начинается с определения потребностей рынка и включает в себя все фазы совершенствования выпускаемой или разрабатываемой продукции, подготовку производства, изготовление, реализацию и послепродажное обслуживание на основе эффективной системы обратной связи и планирования, учитывающего конъюнктуру рынка, при минимальных расходах на обеспечение качества.

Согласно СТБ ИСО 9001-2011 «Система менеджмента качества - это система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству».

Система менеджмента качества каждого предприятия разрабатывается с учетом конкретной деятельности предприятия, специфики производимой продукции и рынка потребления, но в любом случае она должна охватывать все стадии жизненного цикла продукции, так называемой «цепи качества», в которую входят следующие виды деятельности:

- маркетинг, поиски и изучение рынка;
- проектирование и разработка продукции;
- подготовка и разработка производственных процессов;
- материально-техническое снабжение;
- производство;
- контроль, проведение испытаний и обследований;
- упаковка и хранение;
- реализация и распределение;
- монтаж и эксплуатация;
- техническая помощь и обслуживание.

Система менеджмента качества организации, как и любая другая система, характеризуется составом элементов, среди которых можно выделить:

- организационная структура;
- процессы;
- ресурсы;
- документация.

В целях разработки, внедрения, поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения системы менеджмента качества в организации формируется соответствующая организационная структура. Как правило, она включает руководителя организации, представителя руководства по качеству, координационный совет при руководителе организации, соответствующую службу, а также ответственных представителей структурных подразделений организации.

Следующим элементом СМК организации является ее документация. Документирование СМК, выполненное в систематической и последовательной форме, придает ей официальный статус. Документально оформленная СМК означает следующее:

- применяемые методы должны быть письменно зафиксированы, поддерживаться в актуальном состоянии;
- установленные требования должны быть подробно описаны в методологических инструкциях, рабочих инструкциях, инструкциях по испытаниям;

- должно быть обеспечено оптимальное применение документированных процедур и инструкций.

Все этапы формирования и развития СМК организации должны поддерживаться соответствующими ресурсами. В СТБ ИСО 9001-2011 выделены такие ресурсы, как человеческие ресурсы, инфраструктура и производственная среда.

Одним из важнейших элементов СМК организации являются процессы, под которыми понимается совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы. При этом «входами» процесса обычно являются «выходы» других процессов. Процессы в организации, как правило, планируются и осуществляются с целью добавления ценности (от «входа» к «выходу»).

Безусловно, внедрение такой сложной системы на предприятии должно положительно сказаться на показателях его деятельности. Определение эффективности системы менеджмента качества должно основываться на принципах, учитывающих приоритетные общечеловеческие ценности и адаптированные к условиям рыночных отношений. В соответствии с таким подходом рассматриваемая задача может решаться на базе определенных принципов:

1. Принцип приоритетности социальных и экологических эффектов, который означает, что при оценке эффективности управления качеством необходимо учитывать в первую очередь социальные и экологические эффекты с одновременной их проверкой по критериям безопасности и экологичности.

2. Принцип комплексного подхода, определяющий необходимость учета при определении эффективности всех возможных затрат и ресурсов при системном управлении качеством, а также все возникающие результаты (последствия) создания и использования продукции и предоставляемых услуг (результатов деятельности организации) на всех стадиях их жизненного цикла и уровнях управления.

При этом необходимо учитывать все эффекты, получаемые не только во внутренней, но и внешней среде. Таким образом, расчет эффектов в результате реализации системного управления качеством необходимо проводить относительно всей системы организации и внешней среды.

Не следует забывать о том, что в рамках конкретной подсистемы, как правило, выполняется только определенная технологическая операция, составляющая всего лишь часть общей работы по удовлетворению определенной потребности.

Эта потребность полностью удовлетворяется лишь в результате совместного действия всех подсистем, т.е. в рамках всей системы менеджмента качества. Кроме того, надо иметь в виду эффекты, получаемые за счет решений по управлению во всех элементах, а также в других взаимосвязанных с ними системах (например, выполнения плана поставок, охраны окружающей среды и др.).

Реализация принципа комплексного подхода при определении эффективности системного управления качеством требует рассмотрения всего состава подсистем системы управления организации в целом и комплекса компонентов внешней среды.

3. Принцип обеспечения минимального воздействия неполноты и недостоверности имеющейся информации, означающий снижение до возможного минимума отрицательного ее влияния на принимаемые решения по управлению качеством и результаты деятельности всей социально-экономической системы.

4. Принцип сопоставимости результатов, означающий необходимость обеспечения сравнимости достигаемых социальных, экологических и экономических эффектов за счет функционирования системы управления качеством по следующим признакам:

- социальным последствиям;
- экологическим последствиям;
- объемам удовлетворения потребностей разработчиков и изготовителей (продавцов) продукции;
- объемам и диапазонам (взаимозаменяемости) удовлетворения
- потребностей потребителей продукции;
- признаваемости и авторитетности сертификатов на системы
- управления качеством и продукцию;
- временному фактору, приводя разновременные эффекты к условиям их соизмеримости и ценности к определенному времени (с учетом инфляции и т.п.);
- неопределенности и рисков, связанных с достижением эффектов.

Оценка эффективности системы менеджмента качества должна производиться сопоставлением данных с учетом принимаемых и реализованных мер и без них.

5. Принцип обязательного учета и анализа затрат на обеспечение и управление качеством. Без реализации данного принципа практически невозможно определить экономическую

эффективность управления качеством. Основные положения проведения учета и анализа затрат на качество на предприятии целесообразно регламентировать, например, в методической инструкции «Учет и анализ затрат на качество на предприятии».

Экономический эффект разработки и внедрения каких-либо мер по улучшению качества и управления (по существу новшеств и инноваций) может быть потенциальным или фактическим (реальным, коммерческим), а научно-технический, социальный и экологический эффекты могут иметь форму, как правило, только потенциального экономического эффекта. По сути, если принимать в расчет только конечные результаты внедрения мер по улучшению системы управления качеством, то любой результат можно оценить в стоимостном выражении.

Критериями конечной оценки здесь являются: время получения фактического экономического эффекта и степень неопределенности его получения (или уровень риска вложения инвестиций в качество результатов предприятия).

Таким образом, система менеджмента качества может быть основой постоянного улучшения с целью увеличения вероятности повышения удовлетворенности как потребителей, так и других, заинтересованных сторон. Она дает уверенность самой организации и потребителям в ее способности поставлять продукцию, оказывать услуги, полностью соответствующие требованиям.

УДК:005:677.024.57/.58(476.5)

АНАЛИЗ ПОСТАНОВКИ КОНТРОЛЛИНГА В ОАО «ВИТЕБСКИЕ КОВРЫ»

Студ. Слинькова-Берестень О.И., м.э.н., ст. преп. Алексеева Е.А.

Витебский государственный технологический университет

Ведение бизнеса в современных условиях требует серьезного осмысливания процессов, происходящих в организации, с точки зрения рыночных перспектив и создания потребительской полезности. Глобализация информационного пространства ужесточает условия хозяйствования и выдвигает новые требования к руководителям при работе с информацией и принятии решений в режиме on-line. В связи с этим одним из ключевых факторов успеха бизнеса является жизнеспособная система коммуникаций, которая объединяет в себе данные о внешних и внутренних факторах и удовлетворяет потребности руководства и собственников в информации при принятии решений на всех уровнях управления. Контроллинг, по мнению Д. Хана, выступает в качестве интегрированной, базирующейся на непрерывном потоке внутренней и внешней информации системы планирования и контроля в организации.

Под контроллингом понимается система управления экономикой организации, которая направляет его деятельность на достижение поставленных стратегических и оперативных целей и иных заданных результатов функционирования, объединяя в себе функции планирования, учета, анализа, контроля и информационного обеспечения управленческих решений.

Цель контроллинга – ориентация управленческого процесса на достижение всех целей, стоящих перед организацией.

В современной экономической литературе отсутствует четкое определение предмета контроллинга. Вместе с тем, совершенствование процессов управления на предприятиях требует применения адекватных методов накопления и обработки информации. И, в особенности, это затрагивает процессы: моделирования систем учета затрат и доходов на предприятиях с различной организационной структурой; влияния изменяющихся внешних факторов (инфляция, структурное перевооружение промышленности и др.) на природу и поведение внутренних факторов предприятия.

Это, в свою очередь, способствует изменению объектов и субъектов как управления в целом, так и контроллинга в частности.

Предмет контроллинга – это совокупность объектов, имеющих место в процессе всего цикла управления производством (распределение затрат) и предприятия в целом.

Содержание предмета раскрывают его многочисленные объекты, которые возможно систематизировать по двум основным группам. К ним относятся производственные ресурсы, хозяйственные процессы и их результаты, а также их кругооборот в процессе хозяйственной деятельности предприятия.

Контроллинг является инновацией для многих белорусских фирм. Для его широкого внедрения у нас есть все предпосылки. На белорусском рынке уже имеются реальные возможности для внедрения контроллинга.

Контроллинг является эффективным инструментом системы управления, обеспечивающим