**ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ НЕЭФФЕКТИВНЫХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ**

*Сокольникова О.Е., Норенко Ю.И.(ДонНТУ, г. Донецк, Украина)*

**Постановка проблемы.** Ни для кого не секрет, что количество предприятий в Украине, внедривших и сертифицировавших у себя систему менеджмента качества (СМК) на соответствие требованиям стандарта ДСТУ ISO 9001:2009, в последние годы значительно возросло. Это обусловлено как желанием занимать лидирующее положение в своей отрасли в условиях жесткой конкуренции, так и стремлением достижения стабильной работы на современном рынке. Наличие системы качества у производителя подтверждает способность данного предприятия обеспечить выполнение следующих требований: со стороны государства, со стороны потребителей, а так же требований, предъявляемых организацией к собственной деятельности. Многие предприятия уже успели по достоинству оценить для себя преимущества и выгоды от внедрения и поддержания у себя в рабочем состоянии эффективной СМК. Однако в последнее время довольно часто стали появляться публикации, которые ставят под сомнение целесообразность внедрения и эффективности СМК в целом. Поэтому рассмотрение основных причин внедрения неэффективных СМК на предприятии является достаточно актуальной в наше время.

**Анализ последних исследований и публикаций.** В своих статьях проблемы неэффективных СМК рассматривают следующие авторы: А.А. Дубровин, Н.П. Меняйло, С. Лушникова, О.А. Михальчук, С.С. Цыбикжапов, Э.С. Синтюк и другие. Однако следует отметить, что в ряде работ недостаточное внимание уделено такой важной проблеме, как правильная мотивация персонала, а так же важность донесения до сотрудников идеологии качества. Ведь роль персонала в разработке и поддержании функционирования эффективной СМК бесспорна. Человеческий фактор является доминирующим и может стать как «двигателем», так и «тормозом» всей системы в целом.

**Формулировка цели.** Рассмотрение основных причин внедрения и функционирования неэффективных СМК на предприятии.

**Изложение основного материала.** Бесспорно, причин внедрения и функционирования неэффективных СМК достаточно много, однако в данной статье мы попробуем выявить и рассмотреть основные из них. В общем виде все причины можно разделить на внутренние и внешние по отношению к предприятию ( рисунок 1).



Рисунок 1 - Структурная схема основных причин неэффективных СМК

Итак, рассмотрим сначала основные внутренние причины.

Во-первых, это формальное внедрение СМК. Эта проблема является одной из самых распространенных причин неэффективности систем качества. В настоящее время многие предприятия ставят перед собой неправильные цели: при участии в разных конкурсных отборах и тендерах для повышения своей конкурентоспособности они стремятся к получению только лишь сертификата. Такая постановка цели гарантирует лишь формальное внедрение системы и ее фальшивость на практике. Что непременно обнаружится в процессе сертификационного и надзорного аудитов. К сожалению, гораздо реже целью является освоение инструмента управления, который наведет в компании порядок [4]. В погоне за сиюминутной выгодой такие предприятия не способны увидеть и понять перспективы, которые перед ними открывает внедренная СМК. Кроме того, многие специалисты полагают, что формализм внедрения систем во многом обусловлен несоблюдением принципов СМК. Все эти принципы, бесспорно, связаны между собой, и вполне естественно, что несоблюдение одного из них ведет к тому, что система не будет реализована в полной мере [5]. Таким образом, формальный подход к разработке и внедрению СМК, приводит к ее практической неработоспособности и полному отсутствию положительного эффекта от внедрения.

Во-вторых, это отстраненность высшего руководства, его нежелание вникать в проблемы менеджмента качества, а так же непонимание своей ведущей роли и обязанностей при создании, функционировании и постоянном улучшении результативности и эффективности СМК, предписанных ДСТУ ISO9001:2009 [6]. К сожалению, многие руководители даже не стремятся разобраться в данных столь важных вопросах, поэтому данная причина также приводит к провалу всей системы в целом.

В-третьих, это неполная реализация процедур и требований стандарта. Многие предприятия относятся к требованиям и процедурам формально, либо попросту игнорируют их. Такое отношение, как правило, приводит к невозможности поддержания эффективной системы качества на предприятии.

В-четвертых, некомпетентность в интерпретации требований ДСТУ ISO 9001:2009. Чтобы правильно интерпретировать требования ДСТУ ISO 9001 в деятельности каждой конкретной организации, необходимо проанализировать и учесть весь объем отраслевых нормативов, а также соответствующие законодательные и правовые акты, распространяющиеся на предприятии, а где необходимо - требования международных документов. Так же должны учитываться корпоративные особенности и стратегия организации [6]. Таким образом, можно сказать, что каждое предприятие уникально и требует своего подхода к разработке и внедрению СМК, а так же правильной, квалифицированной интерпретации требований стандарта, исходя из специфики конкретного предприятия.

В-пятых, это недостаточный уровень компетентности персонала, не понимание, что такое СМК, зачем она нужна предприятию, отсутствие вовлеченности в процессы системы, формальное, иногда даже отрицательное отношение. Без сомнения, построить и внедрить эффективную СМК возможно только работая всем коллективом предприятия во главе с высшим руководством, где каждый должен четко понимать отведенную ему роль и исполнять свои обязанности. Для всего персонала компании необходимо организовать высококвалифицированное обучение с доступным изложением информации. Каждый работник должен понимать, что такое СМК и какова именно его роль в данной системе.

В-шестых, отсталость предприятий в техническом оснащении. В настоящее время на многих украинских предприятиях используется морально и технически устаревшее оборудование. Таким образом, снизить влияние человеческого фактора на технологический процесс не представляется возможным, что в свою очередь приводит к проблематичности достижения требуемого уровня качества сложных изделий.

В-седьмых, оторванность СМК от финансово-экономических процессов. Данная проблема заключается в том, что без соответствующих финансовых влияний совершенствование процессов управления качеством невозможно. СМК требует определения стратегических целей предприятия на несколько лет вперед, то есть долгосрочного планирования. Однако вместо этого приходится управлять на основе краткосрочных финансово-экономических показателей, что является недопустимым, поскольку реальные финансовые результаты достигаются только по прошествии определенного периода времени.

В-восьмых, это неправильный выбор консалтинговой организации и консультанта. В настоящее время очень многие консалтинговые организации предлагают услуги по разработке СМК, отвечающих требованиям стандартов ISO. Однако не следует забывать, что многие из них не являются компетентными специалистами в данной области. Существует много примеров того, как заполучив всю необходимую разработанную документацию, компания в итоге не проходит сертификацию, в результате чего ей приходится обращаться уже к другой консалтинговой организации за той же помощью. Таким образом, прежде чем прибегнуть к таким услугам, необходимо собрать достоверную информацию о данной консалтинговой компании на основе реальных отзывов. Кроме того, консалтинговая организация должна располагать достаточным опытом по внедрению эффективных СМК.

Теперь кратко рассмотрим основные внешние по отношению к предприятию причины внедрения и функционирования неэффективных СМК. Во-первых, сюда можно отнести исторические предпосылки возникновения пренебрежительного отношения к качеству, менталитет украинского народа. Во-вторых, сырьевая направленность экономики. В-третьих, это особенности действующего законодательства. В-четвертых, сложное экономическое положение предприятий.

Конечно, перебороть менталитет не так-то уж просто, для этого необходимо поднятие идеологии качества на национальный уровень, требуется достаточно продолжительный период времени. Однако для преодоления данной причины у себя на предприятии необходимо постараться донести философию качества до каждого сотрудника предприятия, чтобы каждый проникся этой идеей. Необходимо заинтересовать сотрудников, создать на предприятии систему мотивации персонала, которая бы включала в себя оплату труда по достигнутым результатам.

**Вывод.** Таким образом, основными причинами внедрения и функционирования неэффективных СМК являются:

1. формальное внедрение СМК;

2. отстраненность высшего руководства, его нежелание вникать в проблемы менеджмента качества, непонимание высшим руководством многих организаций своих ведущей роли и обязанностей;

3. неполная реализация процедур и требований стандарта;

4. недостаточная компетентность в интерпретации требований ДСТУ ISO 9001:2009;

5. недостаточный уровень компетентности персонала;

6. отсталость предприятий в техническом оснащении;

7. оторванность СМК от финансово-экономических процессов;

8. неправильный выбор консалтинговой организации и консультанта;

9. исторические предпосылки возникновения пренебрежительного отношения к качеству, менталитет;

10. сырьевая направленность экономики;

11. особенности действующего законодательства;

12. сложное экономическое положение предприятий.

Конечно, это далеко не все причины внедрения и функционирования неэффективных СМК. Однако следует помнить, что внедрение эффективной СМК помогает предприятию повысить свою конкурентоспособность; является мощным инструментом для налаживания всей деятельности предприятия ( начиная от закупок сырья и заканчивая продажей готовой продукции); предоставляет возможность улучшения экономических показателей путем сокращения затрат на анализ, проектирование, разработку, постановку и сервисное обслуживание продукции; способствует успешной реализации своей продукции и услуг; повышает культуру менеджмента и уровень управляемости; снижает риски и издержки. Таким образом, необходимо анализировать и исключать причины, которые могут привести к внедрению и функционированию неэффективных систем качества.

**Список литературы: 1.** Лушникова С. Внедрение системы менеджмента качества: основные ошибки [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://slushnikova.ru/main/vnedrenie-sistemy-menedzhmenta-kachestva-osnovnye-oshibki **2.** Синтюк Э.С. Причины формального внедрения СМК [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rae.ru/forum2012/314/2940> **3.** Дубровин А.А., Меняйло Н.П. Системный подход и эффективность СМК организаций. // Стандарты и качество. - 2012. - № 9. - С. 92-94. **4.** Чернов С.С., Костюк К.С. СМК: Недуги внедрения и функционирования и способы их излечения [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.zhuk.net/page.php?id=516&comments=1> **5.** Михальчук О.А., Цыбикжапов С.С. Факторы, влияющие на внедрение системы менеджмента качества на предприятии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rae.ru/forum2012/314/2939> **6.** Егорова Л. Причины неэффективности систем менеджмента качества [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://quality.eup.ru/MATERIALY12/no-effect.htm>