

УДК 658.562.

А.И. МОМОТ, Е.С. МАРТЫНЮК

Донецкий национальный технический университет

**СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ ИНТЕГРИРОВАННОЙ
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

В статье рассматривается социально-экономическая сущность интегрированной системы менеджмента; проанализировано понятие «конкурентоспособность», «интеграция», «интегрированная система менеджмента», «качество», а также рассмотрены социально-экономические проблемы украинских предприятий и европейский опыт внедрения социальных программ на предприятиях.

Ключевые слова: конкурентоспособность, качество, интегрированная система менеджмента, продукция, социальная ответственность.

В современных условиях на мировом рынке на смену ценовой конкуренции пришла неценовая, т.е. конкуренция технического и качественного уровня продукции. В процессе борьбы за покупателя, побеждает производитель, который по таким критериям как качество/цена предлагает более выгодные условия: продукцию не только более дешёвую по цене, но, и что гораздо важнее, более лучшую, чем у его конкурента, по качеству. С точки зрения покупателя, конкурентоспособным считается такой товар, который максимально эффективен, надежен в сравнении с аналогами.

На практике понимание того, что содержит в себе слово «конкурентоспособность», еще не окончательно не установилось. Здесь за «всеобщностью» определения теряется сама сущность конкурентоспособности как конкретного товара [1]. Конкурентоспособность товаров, услуг можно рассматривать например, как продукцию, которая может реализовываться в прибыльных величинах (в пределах определенного рынка) на основе цены, качества, которую предпочитают покупатели, предложенным конкурирующей организацией, а также как способность фирмы или нации, предложить продукцию или услугу, которые удовлетворяют качественным нормам местных и мировых рынков по ценам, которые конкурентоспособны, и обеспечивают окупаемость ресурсов, затраченных на их создание. Например, Йохна М.А., Соколюк Г.А., рассматривают конкурентоспособность с позиции достижения поставленных целей во всех стратегических зонах хозяйствования, которые формируются с учетом ресурсных и рыночных возможностей предприятия. В этом определении непрямо подчеркивается роль компетентной составляющей в обеспечении конкурентоспособности, которая и дает возможность создавать новые потребительские ценности, исходя из тенденций развития НТП (что для промышленных предприятий имеет значительную ценность) [2].

Обеспечение конкурентоспособности продукции находится в прямой зависимости от внедрения современных систем управления качеством продукции, и в конечном итоге, интегрированных систем менеджмента.

Объединение систем управления стало все более и более важной конкурентоспособной проблемой. Предприятия, внедряющие систему менеджмента, которая объединяет (систему экологического менеджмента, СМК, OHSAS, система социальной ответственности, информационной безопасности) получают существенную выгоды, такую как упрощенные операции и принятие решений, упрощенное обучение сотрудников, более эффективное использование ресурсов, и что наиболее важно – сокращение контрольных затрат.

Объекты и методы исследования

Для обеспечения конкурентоспособности товаров, в настоящее время используются современные технологии управления: управление качеством продукции, TQM, и др. Но использование одной технологии не принесет желаемого успеха, необходимо создание комплексной системы, иначе говоря Интегрированной системы менеджмента (ИСМ), которая бы всесторонне решала поставленные задачи. Исследованию понятий «интеграция» и «интегрированные системы менеджмента» посвящено много зарубежных публикаций [5;7;8;9]. Нариманов Т.Н. в своей работе рассматривает развитие системы менеджмента качества промышленного предприятия [4].

Статья Ружевичюса Ю. посвящена анализу мировых тенденций развития средств и методов управления качеством, международных правовых и технических документов [11]. Проблему успешного функционирования предприятия в условиях глобальной конкуренции рассматривает в своей работе Стоякин Е.А., Ситниченко В.М. [12].

В настоящее время не достаточно изучено понятие «конкурентоспособность» продукции как интегрального понятия, которое является неотъемлемой частью интегрированной системы менеджмента качества (ИСМ).

Постановка задания

Целью данной статьи является исследование и анализ социально-экономической сущности интегрированной системы менеджмента.

Результаты и их обсуждение

Еще совсем недавно понятие «качество» продукции рассматривалось специалистами разных направлений как степень, с которой совокупность характеристик продукции обеспечивает потребность или ожидания покупателя. Сегодня понятие «качество» включает в себя: цену, стоимость эксплуатации, удобство технического обслуживания, имидж производителя, его способность соблюдать договорные сроки поставки и другие факторы [3].

Непрерывное развитие представлений общества о качестве является одним из ведущих факторов научно-технического прогресса. Ведущие западные и отечественные предприятия, которые стремятся доминировать на рынке, уже в настоящее время осознали невозможность осуществления своей деятельности без системы менеджмента качества (СМК). Постоянное развитие СМК обуславливает необходимость развития элементов системы менеджмента, способных обеспечить качество деятельности всего предприятия. Поэтому происходит выделение новых подсистем, которые обеспечивают стабильное, экономически выгодное функционирование СМК предприятия [4].

Сегодня все чаще предприятия отказываются от внедрения одной СМК на базе стандарта ISO 9001:2008 Системы менеджмента качества, а отдают предпочтение внедрению одновременно нескольких СМК (что является выгоднее), на основе стандартов серии ISO 14000, ISO 26000, OHSAS 18000, ISO 27000, которые образуют интегрированную систему менеджмента (ИСМ). По данным ГП «Укрметртестстандарт» 5 предприятий получили сертификат по интегрированным системам менеджмента [6]. Среди промышленных предприятий, на которых много лет существует сертифицированная СМК (ЗАО «Истил», «Константиновский металлургический завод», «Донецкий

металлопрокатный завод», «Криворожсталь», «Азовсталь» и др), многие промышленные предприятия успешно внедряют на своем производстве ИСМ («Константиновский металлургический завод», «ДМЗ», «Алчевский металлургический комбинат», «Донецксталь» – металлургический завод», «Запорожсталь»).

Значение понятия «интеграции» в составе ИСМ можно рассматривать как степень понимания, заинтересованности персонала предприятия и положительная расположенность его к процессу интеграции систем менеджмента [5]. Бекмерхаген И. рассматривает «интеграцию» с точки зрения процесса слияния разных функций специфических управленческих систем в одну [7].

Такое понимание термина для отечественных предприятий является не совсем понятным, так как одна из основных проблем отечественного менеджмента качества заключается в том, что качество развивалось в условиях, отличающихся от тех условий, в которых рождались принципы западного менеджмента качества. А применение принципов, механизмов без понимания приводит к другим результатам, чем ожидалось.

Под термином «ИСМ» мы привыкли понимать систему общего менеджмента, отвечающую требованиям двух или более стандартов и функционирующую как единое целое. Но рассматривать ИСМ как часть общего менеджмента предприятия не правильно. Так, например, Карапетрович С. и Вилборн В. рассматривают ИСМ как набор взаимосвязанных процессов, которые делятся на человеческие, информационные, материальные, инфраструктурные и финансовые ресурсы [8; 9]. Несмотря на различие функций и задач структурных подразделений, находящихся на разных уровнях управления, все они взаимодействуют между собой. При этом создаются организационные структуры управления. В большинстве случаев формирование этих структур является субъективным процессом, зависящим от воли и желаний руководства.

Тем не менее этот процесс подчиняется объективным закономерностям, которые свойственны организационным системам [10]. Поскольку в настоящее время проходит быстротекущее развитие мировых процессов экономической глобализации, международной торговли, что приводит к интернационализации не только понятия «качество», но и самого менеджмента качества. В результате, ИСМ состоит не только из стандартов серии ISO 9000, ISO 14000, ISO 26000, OHSAS 18000, а также из процессов стандартизации, сертификации, оценки качества продуктов и услуг, сравнительных тестов качества продуктов; ценностной ориентации качества и культуры качества (институции власти, участники рынка, потребители); социального качества (качество жизни, качество индивида, что в свою очередь влияет на социально-экономический уровень нации, партнерство, показатели удовлетворенности потребителей) [11], отсюда мы видим проявление социально-экономической сущности систем менеджмента. Предприятия сталкиваются со сложным корпоративным менеджментом, они функционируют одновременно в нескольких производственных средах: финансовой, природной, социальной, и для эффективной деятельности им необходимо внедрять новые экономические, социальные, экологические стратегии, системы и средства. Так, успешное функционирование предприятия в финансовом плане обеспечивается финансовым менеджментом; социальная сфера деятельности предъявляет свои требования – соблюдение трудового законодательства, реализации социальных программ, благотворительности, этики ведения бизнеса; предприятие неразрывно связано с природной средой, следовательно, должно управлять воздействием на неё, используя систему экологического менеджмента [12]. Чем развитее общество, тем в нем четче и целостнее сформированы

все принципы социальной сферы. Украина сегодня не готова для внедрения на предприятиях социально-экономических преобразований.

В результате глобального финансово-экономического кризиса украинские производители в большей степени заинтересованы в прибыли, чем в социальных факторах. Ситуация может измениться в том случае, если высшее руководство начнет уделять больше внимания работникам – повысить заинтересованность персонала к труду, поощрять творческую активность, причем если эти вопросы достаточно хорошо уже обеспечиваются на уровне высшего руководства предприятия, необходимо создать такие условия для всех уровней, подразделений, отделов.

В настоящее время в мировой практике считается нормой, вопросы прав человека и являются центральными для компаний. Многие организации считают своей сильной стороной показатели соблюдения прав человека.

Так, например, в европейских странах социальная сторона деятельности организаций все больше находится под пристальным вниманием мирового сообщества и практически всех государств. Это относится к организациям всех форм собственности, любой сферы деятельности.

Социальная ответственность организации, это производство продукции, соблюдение прав персонала, выполнение требований к профессиональной безопасности, гигиене труда, охране окружающей среды, ресурсосбережению, участие в социальных мероприятиях.

Мотивы участия организаций в процессах социальной ответственности является следующее:

- компании получают доступ к социально-ответственным инвестициям, инвесторы принимают во внимание показатели, характеризующие деятельность компании в социальной, этической сферах, в области окружающей среды, профессиональной безопасности;
- улучшается репутация компании, повышается значимость и узнаваемость бренда компании, что в свою очередь способствует развивать и открывать новые рынки и направления бизнеса;
- значительный рост продаж, повышается лояльность потребителей. Потребители хотят знать и быть уверенными, что продукция компании произведена с пониманием ответственности по отношению к окружающей среде и других социальных аспектов, повышаются производительность и качество выпускаемой продукции [13].

Так, как описанные выше сферы деятельности функционируют неразрывно друг с другом, то и общая система менеджмента конкурентоспособного предприятия должна основываться на интеграции всех применяемых на предприятии систем менеджмента.

Выводы

Таким образом, сегодня создание комплексной системы менеджмента для Украины является необходимым логически последовательным этапом развития производства. Но только при постоянном развитии компетенций работников в ключевых функциональных сферах и направлениях деятельности предприятий является основой формирования его устойчивых конкурентных преимуществ.

Список использованной литературы

1. Конкурентоспособность продукции на внешнем рынке [Электронный ресурс].– Режим доступа: <http://aub.kg/trade/441-konkurentosposobnost-produkcii-na-vneshnem-rynke.html>,
2. Йохна М.А., Соколюк Г.А. Методичні підходи до формування системи управління конкурентоспроможністю підприємств у глобалізованій економіці / М.А. Йохна, Г.А.Соколюк // Економіка розвитку. – 2011.– №.4 (60) – С.81– 85.
3. Всероссийская организация качества – Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг [Электронный ресурс].– Режим доступа: <http://mirq.ucoz.ru/index/0-58>
4. Нариманов Т.Н. Развитие системы менеджмента качества промышленного предприятия: дис...к.э.н: 08.00.05.–Рязань.,2007.–187 с.
5. David A. Garvin How the Baldrige award really works [Электронный ресурс].– Режим доступа: <http://hbr.org/1991/11/how-the-baldrige-award-really-works/ar/1>.
6. Научно-технический центр №14 ГП «Укрметртестстандарт» [Электронный ресурс].–Режим доступа: <http://www.certsystems.kiev.ua/>.
7. Beckmerhagen I, Berg H, Karapetrovic S, Willborn W, Integration of management systems: focus on safety in the nuclear industry // International journal of quality and reliability management.–2003.–Volume 20.–Issue 2.– 280 p.
8. Karapetrovic S, Willborn W. Integration of quality and environmental management systems // TQM Magazine.–1998.–Volume 10
9. Karapetrovic S. Musings on integrated management systems // Measuring business excellence.- 2003.–Volume 7
10. МС ИСО серии 9000 версии 2000 г.: сущность и содержание процессного подхода [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://ria-stk.ru/stq/adetail.php?ID=5778&sphrase_id=1468995.
11. Ружевицюс Ю. Мировое развитие менеджмента качества / Ю. Ружевицюс // Стандарты и качество.– 2010.– №10.– С.98–100.
12. Стоякин Е.А., Ситниченко В.М. Интегрированная система менеджмента – основа устойчивого развития предприятия / Е.А. Стоякин, В.М. Ситниченко// Методы менеджмента качества.– 2004.– №8.– С.4–8.
13. Корпоративная социальная ответственность [Электронный ресурс].– Режим доступа: <http://www.tuv-sud.com.ua/ukraine/ua/uslugi/sertifikatsiia-sistiem-mieniedzhmienta/sa-8000/korporativnaia-otvietstviennost>.

Статья поступила в редакцию 19.09.2012

Соціально-економічна сутність інтегрованої системи менеджменту якості

Момот О.І., Мартинюк Е.С.

Донецький національний технічний університет

У статті розглядається соціально-економічна сутність інтегрованої системи менеджменту; проаналізовано поняття «конкурентоспроможність», «інтеграція», «інтегрована система менеджменту», «якість», а також розглянуті соціально-економічні проблеми українських підприємств та європейський досвід впровадження соціальних програм на підприємствах.

Ключові слова: конкурентоспроможність, якість, інтегрована система менеджменту, продукція, соціальна відповідальність.

Socio-economic essence of the integrated system of management of quality

Momot O., Martynyuk E.

Donetsk National Technical University

Socio-economic essence of the integrated system of management is examined in the article; a concept «competitiveness», «integration», «integrated system of management», «quality», is analysed, and also the socio-economic problems of the Ukrainian enterprises and European experience of introduction of the social programs are considered on enterprises.

Keywords: competitiveness, quality, computer-integrated system of management, products, social responsibility.