

## ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В РАЗЛИЧНЫХ УСЛОВИЯХ ХОЗЯЙСТВОВАНИЯ

*Д.А. Мирошниченко, Н.В. Клавдиенко*

*Ростовский государственный строительный университет*

*Статья посвящена особенностям методики оценки качества на предприятии розничной торговли. Отмечается, что формальный подход к созданию и интеграции системы менеджмента качества (СМК) и получение соответствующих сертификатов не решает всех проблем, связанных с конкурентоспособностью и повышением экономической результативности деятельности предприятия. Необходима оценка эффективности СМК. Дается обзор существующих методов оценки эффективности систем управления качеством. Указывается, что одной из основных трудностей при оценке эффективности СМК является отсутствие унифицированной методики оценки. В этих условиях предприятие вынуждено осуществлять выбор из огромного количества существующих методик оценки, что нередко приводит к ошибкам. Указывается, что наиболее предпочтительным вариантом для предприятия является разработка собственной методики, учитывающей все особенности предприятия. Отмечается, что для непромышленных (торговых) предприятий при формировании и оценке СМК особое внимание должно быть уделено процессам обработки заказа, поставки продукции и послепродажному сервису. При этом методики оценки СМК для предприятий оптовой и розничной торговли могут иметь определенные различия и использовать базовую систему, соответствующую разработанной методике оценки.*

*Ключевые слова: Оценка качества; система управления качеством; эффективность СМК; унифицированная методика азимут; аудит; система сбалансированных показателей; модель Нейселя; модель индексного нормирования; оценка результативности; процессный подход.*

*Article is devoted to features of a technique of an assessment of quality at the enterprise of retail trade. It is noted that the formalistic approach to creation and integration of the system of a management of quality (SMQ) and obtaining the corresponding certificates doesn't solve all problems, the connected with competitiveness and increase of economic productivity of activity of the enterprise. The assessment of efficiency of SMK is necessary. The review of the existing methods of an assessment of efficiency of control systems of quality is given. It is specified that one of the main difficulties at an assessment of efficiency of SMK is lack of the unified assessment technique. In these conditions the enterprise is compelled to carry out a choice from a huge number of the existing assessment techniques that quite often leads to mistakes. It is specified that the most preferable option for the enterprise is development of own technique considering all features of the enterprise. It is noted that for the non-productive (trade) enterprises during the forming and an assessment of SMK the special attention has to be paid to processing of the order, delivery of production and after-sale service. Thus SMK assessment techniques for the enterprises of wholesale and retail trade can have certain distinctions and use the ball system corresponding to the developed assessment technique.*

*Key words: A quality assessment, a control system of quality, efficiency of SMK, the unified technique an azimuth, audit, system of the balanced indicators, Neysel's model, model of index rationing, an assessment of productivity, process approach.*

*Ужесточение конкуренции, поиск новых рынков сбыта, а также целый ряд других экономических и политических факторов, делает использование систем управления*

качеством на предприятиях РФ насущной необходимостью. Это касается как предприятий производственной, так и непроизводственной сферы.

На сегодняшний день системы менеджмента качества (СМК) применяются на многих российских предприятиях; однако формальный подход к созданию и интеграции СМК, получение соответствующих сертификатов, не решает в полной мере проблем, связанных с конкурентоспособностью и повышением экономической результативности деятельности. Эффективность СМК должна быть заложена на этапе ее проектирования, повышаться и периодически оцениваться в процессе функционирования системы. Оценка эффективности крайне важна, т.к. позволяет понять, насколько формальна данная система, насколько качественно используются средства, вложенные в ее разработку и интеграцию.

Согласно стандартам ISO серии 9000, под эффективностью понимается связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами. Другими словами, эффективность – это отношение результата (эффекта) к затратам, обеспечившим получение данного результата.

Принимая во внимание то, что в основе СМК лежит процессный подход к управлению предприятием, оценка эффективности СМК должна представлять собой оценку эффективности каждого из процессов, а также связей между ними.

Одной из основных трудностей, возникающих на сегодняшний день при оценке эффективности СМК, является отсутствие унифицированной методики оценки, вследствие чего каждое предприятие вынуждено выбирать методику на свой страх и риск. Выбор может быть осуществлен из огромного количества существующих методик оценки, либо же предприятие, при наличии финансовых и кадровых ресурсов, может разработать методику самостоятельно.

Одним из наиболее широко применяемых методов оценки СМК сегодня является аудит. К его основным достоинствам можно отнести формализованность, системность и независимость. В то же время аудит имеет и ряд недостатков. В ходе проведения аудита, как правило, осуществляется только формальная проверка текущих процессов на соответствие стандартам. При этом при обнаружении ошибки ее причина не анализируется и не устраняется. Аудит не дает информации о количественных показателях функционирования СМК, что делает необходимым внедрение дополнительных систем оценки затрат и прибыли СМК.

Кроме того, существуют такие методики оценки эффективности как система сбалансированных показателей (Balanced Scorecard), модель Л. Нейселя, «пирамида деятельности» К. Мак-Найра, Р. Линча и К. Кросса, модель EP2M К. Адамса и П. Робертса, модель индексного нормирования оценки результативности (МИНОР) и др.

Несмотря на наличие значительного количества уже существующих методик, разработка собственной методики представляется наиболее приемлемым вариантом, т.к. при создании индивидуальной методики учитываются все особенности конкретного предприятия, делая оценку более точной и объективной. Безусловно, индивидуальная методика может состоять частично или полностью из элементов существующих; однако эти элементы будут скомпонованы именно таким образом, чтобы дать максимальное прозрачное понимание о функционировании СМК.

Результатом проведения оценки СМК должен являться некий количественный показатель, отражающий, в зависимости от выбранной методики оценки, эффективность СМК в балльной форме, либо в денежном выражении. При этом, особенно в случае создания индивидуальной методики, могут возникать некоторые трудности, т.к. не все показатели эффективности, на первый взгляд, могут быть оценены количественно. Например, комплексная удовлетворенность клиента, уровень знаний работника отдела сбыта о продаваемом продукте и т.д. Тем не менее, оценка даже подобных показателей должна иметь количественное выражение: путем проведения тестирований, экспертной

оценки и другими способами, таким образом, приводя результат оценки к балльной форме.

Говоря о применении СМК в России, обычно понимают ее использование на производственных предприятиях как наиболее сложных с точки зрения структуры, организации процессного подхода. При этом значительное внимание уделяется вопросам обеспечения качества продукции как наиболее важного фактора с позиций удовлетворенности клиента. В то же время, практика рынков развитых промышленных стран, таких как Германия, США, Япония и др., показывает, что удовлетворенность клиента зависит не только от качества продукции, но и от качества таких процессов как обработка заказа (составление спецификации, бухгалтерский и складской документооборот, техническое консультирование и т.д.), поставка (сроки, условия доставки) и послепродажное сопровождение (консультирование на этапе эксплуатации, гарантия).

Также следует учитывать наличие на российском рынке огромного количества непромышленных (торговых) предприятий, испытывающих необходимость в повышении конкурентоспособности за счет повышения удовлетворенности клиента. На качество реализуемой продукции такое предприятие может повлиять только путем смены поставщика, что не всегда является возможным по ряду причин. Следовательно, основное внимание при формировании и оценке СМК должно быть уделено именно процессам обработки заказа, поставки продукции и послепродажному сервису.

Предприятия сферы торговли при оценке СМК также могут иметь существенные различия между собой – здесь подразумевается различие оптовой и розничной сфер. Для оптовой торговли характерны следующие особенности:

- принятие решения о покупке партии товара осуществляется группой лиц (либо одним лицом на основе мнений членов группы);

- принятие решения о покупке может иметь значительную протяженность во времени;

- принятие решения основано на объективных, рациональных факторах.

Для розничной торговли характерны такие особенности как:

- принятие решения о покупке осуществляется одним человеком (реже двумя);

- принятие решения может иметь малую протяженность во времени или не иметь ее вовсе (импульсивные покупки);

- принятие решения основано как на рациональных, так и на эмоциональных (субъективных) факторах.

Принимая во внимание рассмотренные особенности розничной торговли, разработку, а в дальнейшем и оценку СМК, необходимо строить на основе этих особенностей. Значительное внимание должно быть уделено факторам, влияющим на первое впечатление клиента: обстановка торгового помещения, внешний вид продавца и обслуживающего персонала (если он имеется), вежливость и доброжелательность. Если речь идет о торговой сети, то крайне желательно, чтобы все торговые помещения были выполнены в едином стиле и имели приблизительно одинаковую (по возможности) планировку, что окажет существенное влияние на узнаваемость марки предприятия.

При оценке таких составляющих СМК целесообразно использовать балльную систему, соответствующую выбранной методике оценки.

## **Литература:**

1. В.В. Ефимов, Управление качеством: Учебное пособие. – Ульяновск: УлГТУ, 2000. – 141 с.
2. Самородов В.А. Разработка и оценка результативности системы менеджмента качества промышленного предприятия. – Автореферат. – М.: 2004.
3. Ларцева Т.А. Оценка эффективности системы менеджмента качества и управление затратами предприятия. [Электронный документ]. (<http://www.aae-press.ru/j0056/art006.htm>). Проверено 30.10.2014.
4. Еленева Ю.Я., Просвирина М.Е., «Теоретические основы создания методов оценки систем менеджмента качества организаций» // Качество, Инновации, образование. – 2003 - №3.
5. Лабынцев Н.Т., Попова Т.Д. Учет и аудит затрат на улучшение качества продукции и услуг (Серия "Библиотека журнала "Бухгалтерский учет"). – Новочеркасск: Бухгалтерский учет. – 2004. – 134 стр.

---

**Денис Александрович Мирошниченко** – кандидат экономических наук, региональный представитель ООО «Зана Рус» в Южном федеральном округе.

**Denis Aleksandrovich Miroshnichenko** – Candidate of Economic Sciences, the regional representative of JSC Zana Rus in the Southern Federal District.

**Николай Васильевич Клавдиенко** – кандидат технических наук, доцент, заслуженный работник высшей школы РФ, профессор кафедры высшей геодезии и фотограмметрии Ростовского государственного строительного университета.

**Nikolay Vasilyevich Klavdiyenko** – Candidate of Technical Sciences, the associate professor, the honored worker of the higher school of the Russian Federation, professor of department of the highest geodesy and a fotogrammetriya of the Rostov State University of Civil Engineering.

344022, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, 162  
344022, Rostov-on-Don, Sotsialisticheskaya St., 162  
Тел.: +7-989-710-40-20; e-mail: [denismira@yandex.ru](mailto:denismira@yandex.ru)

---