

РОЛЬ РУКОВОДЯЩЕГО СОСТАВА ПРИ ВНЕДРЕНИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ

Досанова А. К., магистрант

Научный руководитель: К. Г. Ахметов, кандидат с.-х. наук, профессор

Западно-Казахстанский аграрно-технический университет имени Жангир хана

Сапа менеджментінің негізгі принциптері – бұл кәсіпорынның нарық өзгерістеріне бейімделу негіздері. Осы принциптерінің мәнін кәсіпорын мамандары мен басшылығының түсінуі, күнделікті тәжірибелік жұмыста оларға сүйенуі – бәсекелестік ортада сапа саласында табысты қызмет ету және кәсіпорын ендіретін СМЖ-ң нәтижелілігін қамтамасыз ету кепілі екендігін тәжірибе көрсетті.

Основные принципы менеджмента качества — это основа адаптации предприятия к изменениям рынка. Опыт показал, что понимание руководством и специалистами предприятия сути этих принципов, опора на них в повседневной практической работе — залог успешной деятельности в области качества в конкурентной среде и обеспечения результативности внедряемой предприятием системы менеджмента качества (СМК).

Basic principles of quality management - is the foundation of the enterprise to market changes. Experience has shown that understanding of management and specialists of the plant essence of these principles, the reliance on them in their daily practical work - the key to successful activities in the field of quality in a competitive environment and ensure the effectiveness of QMS now being introduced.

Для успешного функционирования предприятия необходимо управлять им систематически, притом, что управление должно быть прозрачным. Успех может быть достигнут в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон. Одним из принципов менеджмента качества в [международных](#) стандартах, является лидерство руководителя. В данной статье будет вестись упор именно на этот [аспект](#), который немаловажен при внедрении системы менеджмента качества на любом [предприятии](#), в том числе и предприятии торговли.

Руководство предприятия изначально должно обеспечить принятие обязательств по разработке и внедрению системы менеджмента качества, а также постоянное улучшение её результативности посредством: разработки политики в области качества, обеспечение разработки целей в области качества, проведение анализа, обеспечение необходимыми ресурсами [1].

"Причины неудовлетворительной результативности и эффективности разработанных и даже сертифицированных СМК (разработка ради получения сертификата и формальное внедрение) можно назвать субъективными, они зависят от личности директора, его опыта и знаний.

Обратимся к внутреннему содержанию стандартов, к их роли и месту в управленческом цикле. Они устанавливают требования к процедурам, составу входной и выходной информации и т.д. Но рациональность и обоснованность решений, связанных с улучшением процессов и качества продукции, являются результатом функционирования СМК и зависят от того, насколько результативно она работает.

Степень достижения целей, эффективность принятых мер зависят также от знания, опыта и интуиции тех, кто принимает решения, от их аналитических способностей. По оценкам ряда специалистов, успех СМК на 90% зависит именно от этих факторов. Стандарты менеджмента качества следует воспринимать лишь как средство, создающее условия для решения комплекса проблем в области качества. И это не недостаток стандартной модели качества, а ошибки ее применения. Полагаясь же только на формализованные элементы (хотя они очень важны), руководители и специалисты компании будут ждать от СМК того, чего она обеспечить не может.

Например, в соответствии с п. 5.6 "Анализ со стороны руководства" стандарта ИСО 9001:2000 (Рисунок 1) в СМК устанавливаются входные данные (обратная связь от потребителей, результаты аудитов, рекомендации по улучшению) и выходные (решения и действия, направленные на улучшение процессов, повышение качества продукции и др.). Естественно, что в конечном итоге эффект от этой операции зависит и от качества входных данных, и от качества принятых по входным данным решений, которые, в свою очередь, зависят и от качества разработки СМК, и от качества ее функционирования [1].

К провалу не только СМК, но и всей компании могут привести:

- ошибки при выборе целей, разработке процессов СМК (в частности, обеспечивающих ее постоянное улучшение), ошибки при определении параметров их результативности и эффективности;
- нарушения технологии предусмотренных СМК работ;
- неполнота или ошибки собираемых данных о качестве;
- неквалифицированный или безответственный персонал.

И прежде всего – "плохая работа" директора, поскольку все перечисленное входит в область его ответственности. Если в компании не учитывают изложенного выше, то должного эффекта от СМК ждать не следует. Только документальное подтверждение того, что все ее элементы функционируют так, как записано в стандартах, может создать лишь иллюзию хорошей работы по качеству, а на самом деле эффект будет незначительным.



Рисунок 1 – Анализ со стороны руководства

Как сделать работу по созданию и внедрению СМК плодотворной? Прежде всего, следует задаться вопросами: зачем в компании это делают, и какой может быть при этом политика в области качества.

Рассмотрим политику в области качества на примере УМГ «Уральск» АО «Интергаз Центральная Азия».

АО «Интергаз Центральная Азия» является крупнейшей казахстанской компанией, предоставляющей услуги по транспортировке, хранению и подаче газа для потребителей как в Республике Казахстан, так и за ее пределами. Настоящая политика проводится посредством:

- ☒ развития профессионализма, повышения компетентности и персональной ответственности работников;
- ☒ применения и совершенствования стимулов, побуждающих эффективную деятельность персонала вовлечения всех работников с целью непрерывного повышения удовлетворенности потребителей предоставляемыми услугами и устойчивого развития компании руководство берет на себя обязательства;
- ☒ постоянно повышать результативность системы менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2000 применительно к транспортировке, хранению и подаче газа;
- ☒ обеспечить соответствие законодательным, нормативным требованиям и требованиям потребителей услуг;
- ☒ снижение уровня несоответствий во всех направлениях деятельности Общества;
- ☒ обеспечивать взаимовыгодное сотрудничество со всеми заинтересованными сторонами
- ☒ постоянно совершенствовать и развивать управленческие процессы;
- ☒ постоянно повышать результативность во всех направлениях деятельности общества и предотвращать возможные отказы путем повышения надежности работы оборудования за счет его модернизации, внедрения новых технологий и автоматизации производственных процессов.

Политика в области качества обеспечивает организации основу для постановки целей в области качества. Анализируя деятельность УМГ «Уральск» были выделены следующие цели поставленные руководством, которые представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Цели в области качества, ООС и ОЗиБТ Филиала УМГ «Уральск» на 2009 г.

№	Цели
Цели в области качества	
1	Снизить потери газа по ГТС до 1,8% от планируемых объемов транспортировки газа
2	Обеспечить показатель технического состояния ГПА к работе не ниже 0,72
3	Увеличить наработку на отказ ГПА на 5%
4	Поддерживать в исправном состоянии аварийную технику №1 с коэффициентом готовности – 0,9
5	Добиться 68% по показателю применения полученных знаний (в высокой степени) пройденных курсов повышения квалификации при 100% выполнении плана.
Цели в области охраны окружающей среды	
1	Снизить несоответствия по охране окружающей среды на 5% (по предписаниям 5 ступени АПК и надзорных органов)
2	Улучшить экологическую обстановку на территориях производственных объектов, путем увеличения площадей зеленых насаждений на 5%
3	Снизить уровень вредного воздействия на окружающую среду путем уменьшения вредных выбросов на 2%
Цели в области охраны здоровья и безопасности труда	
1	Снизить уровень заболеваемости среди работников УМГ «Уральск» на 3%
2	Снизить несоответствия по охране здоровья и безопасности труда на 3% (по предписаниям 5 ступени АПК и надзорных органов)
3	Обучить производственный персонал по вопросам безопасности и охраны труда на 100%

Руководство предприятия должно обеспечить, чтобы цели в области качества были установлены в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях. Цели в области качества должны быть измеримыми и согласуемыми с политикой в

области качества. Для обеспечения достижения целей на плечи руководства ложатся следующие обязанности:

- ☐ [планирование](#) создания и развития системы менеджмента качества;
- ☐ сохранение целостности системы менеджмента качества при планировании и внедрении в неё изменений.

При внедрении системы менеджмента качества на предприятии естественно изменяются обязанности и ответственность у [персонала](#). Доведение нововведений является также частью обязанностей руководства. Для контроля внедрения и поддержки системы из числа руководства должно быть назначено ответственное лицо или лица, в зависимости от размера предприятия, которое помимо своих прямых обязанностей должен взять на себя следующие полномочия по:

1. обеспечению разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых системой менеджмента качества;
2. предоставлению отчетов о функционировании системы менеджмента качества и необходимости улучшений;
3. содействию распространения понимания требований по всему [предприятию](#) [2].

Руководство также должно обеспечивать разработку на предприятии соответствующих процессов обмена информации, в том числе по вопросам результативности системы менеджмента качества.

Анализировать систему необходимо через определенные временные интервалы. Это необходимо делать, чтобы понимать постоянную пригодность системы, её адекватность и результативность. В анализ включается оценка возможности улучшения и потребность в изменениях в системе менеджмента качества предприятия, в том числе в политике и целях в области качества.

Выходные данные для анализа со стороны руководства должны включать следующую информацию:

- ☒ результаты проверок качества;
- ☒ обратную связь от потребителей;
- ☒ функционирование процессов и соответствие продукции;
- ☒ статус предупреждающих и корректирующих действий;
- ☒ последующие действия, вытекающие из предыдущего анализа со стороны руководства;
- ☒ изменения, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества;
- ☒ рекомендации по улучшению.

Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать все решения и действия, относящиеся:

- к повышению результативности системы менеджмента качества и её процессов;
- улучшению [продукции](#) согласно требованиям потребителей;
- потребности в ресурсах [3].

В заключении хотелось отметить, что на [руководство](#) предприятия ложатся основные обязанности по внедрению, поддержанию и улучшению системы менеджмента качества. Руководитель должен выполнить цикл [мероприятий](#) от постановки целей, до создания среды для работников, в которой они могли бы быть полностью вовлечены в достижение целей предприятия. На казахстанском рынке существует множество помех, которые мешают внедрению систем менеджмента качества на [предприятиях](#). В большинстве случаев причиной становится непрофессионализм руководителей, нежелание и непонимание надобности внедрения системы, а также масса других факторов, которые выходят за рамки [статьи](#).

ЛИТЕРАТУРА

1. Гиссин, В. И. Управление качеством продукции : учеб. пособие / В. И. Гиссин. – Р.-н /Д : Феникс. – 2000. – 236 с.
2. Ветлужских, Е. Управление по целям в системе менеджмента качества / Е. Ветлужских // Управление персоналом. – 2005. – №3. – С. 62-63.
3. Москвин, В. А. Управление качеством в [бизнесе](#): Рекомендации для руководителей [предприятий](#), банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин. – М. : [Финансы](#) и статистика. – 2006. – 384с.

УДК: 336.76 (075.8)

КАЧЕСТВО КРЕДИТНОГО ПОРТФЕЛЯ БАНКОВ ВТОРОГО УРОВНЯ ЗАПАДНО-КАЗАХСТАНСКОЙ ОБЛАСТИ

Э. К. Изимкулова, магистрант

Научный руководитель: **А. А. Ким**, кандидат экон. наук

Казахстанский Университет инновационных и телекоммуникационных систем

Қазақстандық банктердің кредиттік портфелінің сапасы экономиканың барлық салалары бойынша дерлік экономикалық белсенділіктің баяулауына қарай төмендеді. Нәтиже ретінде, банктердің кредиттік белсенділігі болып табылатын объективтік кредиттік консерватизм есебінен төмен болды, оның негізгі қозғалушы факторлары ішкі заемшылардың ағымдағы залалдары және жоғары кредиттік тәуекелдердің сақталып отырған бағалары болды. 2009 жылғы ахуал тәуекелдің түрлі факторлары комбинациясының айтарлықтай тұрақсыздандырушы сипатта болатынын және мемлекеттен қаржы тұрақтылығына қолдау көрсету мақсатында көлемді қаржы және тұрақты араласуды талап ететіндігін көрсетті.

Качество кредитного портфеля казахстанских банков ухудшалось почти по всем отраслям экономики по мере замедления экономической активности. Как результат, кредитная активность банков остается низкой в виду объективного кредитного консерватизма, основными движущими факторами которого являются текущие убытки и сохраняющиеся оценки высоких кредитных рисков внутренних заемщиков. Ситуация 2009 года показала, что комбинация различных факторов риска может иметь существенный дестабилизирующий характер и потребовать от государства масштабного финансового и регуляторного вмешательства в целях поддержания финансовой стабильности.

The quality of loan portfolio of the Kazakh banks deteriorated virtually in relation to all sectors of the economy alongside with the slowdown of economic activity. As a result, lending activity of banks remain low due to the objective lending conservatism driven by such main factors as current losses and remaining assessments of high credit risks of the domestic borrowers. The situation in 2009 showed that the combination of different risk factors may have a substantial destabilization nature and may require from the Government a large-scale financial and regulatory intervention to support financial stability.

Финансовый кризис и негативные явления на внешних рынках оптового финансирования привели к риску ликвидности банков второго уровня Республики Казахстан. В докризисный период потребление внутренней экономики покрывалось за счет внешних источников фондирования, в настоящий момент не доступных для банков второго уровня. В результате банки испытывают существенные трудности рефинансирования внешних обязательств. В свою очередь, такие риски снизили кредитную активность банковского сектора по выдаче новых кредитов. Снижение чрезмерного роста и объемов банковского кредитования, выявили имевшиеся проблемы в реальном секторе экономики, а именно наличие низкорентабельных отраслей и