

УДК 658.5

DOI 10.51691/2500-3666_2022_6_1

***РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ОРГАНИЗАЦИИ НА ПРИМЕРЕ ООО «ТИ ЭР АЙ»***

Копосова М.С.

студент кафедры современных технологий управления,

МИРЭА – Российский технологический университет (РТУ МИРЭА),

Москва, Россия

Печникова Е.Ю.

студент кафедры современных технологий управления,

МИРЭА – Российский технологический университет (РТУ МИРЭА),

Москва, Россия

Аннотация

В статье рассматривается актуальность внедрения СМК на предприятии. Целью работы является разработка системы менеджмента качества организации на примере компании «TRI». Авторами представлена краткая характеристика ООО «Ти Эр Ай», проанализирована её деятельность. На основании данных выявлены проблемы внутри организации и в качестве решения предложено внедрение СМК. В результате работы был составлен план внедрения СМК.

Ключевые слова: СМК, качество, внедрение, улучшение, процесс, конкурентоспособность.

***DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF A QUALITY MANAGEMENT
SYSTEM OF THE ORGANIZATION ON THE EXAMPLE OF «TRI»***

Koposova M.S.

student Department of modern management technologies,

*MIREA – Russian Technological University (RTU MIREA),
Moscow, Russia*

Pechnikova E.Y.

*student Department of modern management technologies,
MIREA – Russian Technological University (RTU MIREA),
Moscow, Russia*

Abstract

The article discusses the relevance of the implementation of QMS in the enterprise. The aim of the work is to develop a quality management system for an organization using the example of the TRI company. The authors present a brief description of «TRI», and analyze its activities. Based on the data, problems within the organization were identified and the implementation of the QMS was proposed as a solution. As a result of the work, a plan for the implementation of the QMS was drawn up.

Keywords: QMS, quality, implementation, improvement, process, competitiveness.

В современных рыночных условиях качество продукции и услуг является важной частью, определяющей конкурентоспособность компании. Организации будет тяжело занять устойчивые позиции, если продукт не удовлетворяет требования потребителей. Именно поэтому на данный момент на предприятиях растёт актуальность управления качеством. Однако данный процесс довольно сложный, он является непрерывным и необратимым. Для поддержания положительного эффекта организации следует внедрить систему менеджмента качества [3].

Наличие системы менеджмента качества помогает добиться желаемых результатов эффективности организации. Она укрепляет имидж компании. Потребители повышают своё доверие к выпускаемой продукции, так как СМК Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

контролирует уровень качества товара, также становится легче конкурировать на рынке. Но самым главным преимуществом является прозрачное управление всеми процессами деятельности производства [1].

В данной работе будет оснащена такая тема как разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии «TRI».

Первым этапом является анализ деятельности организации.

ООО «Ти Эр Ай» - современный российский производитель паркетной химии. Организация занимается не только производством и продажей, но и разработкой уникальных продуктов паркетной химии, профессиональных клеев и герметиков. При создании продуктов задействованы ресурсы собственной лаборатории, которая насыщена современным оборудованием, а также опытные эксперты с высокой квалификацией. ООО «Ти Эр Ай» предлагает полный цикл создания продуктов от научных разработок и организации производства до вывода на рынок [5].

Компания имеет широкий спектр деятельности, основными видами специализации являются производство прочих химических продуктов, производство клеев, производство синтетического каучука в первичных формах и торговля оптовая химическими продуктами.

Сотрудники разрабатывают каждый продукт сами, ориентируясь на потребности потребителей, организация привлекает опытных технологов. У компании есть экспериментальное производство и собственная лаборатория. Прежде чем попасть в руки к клиенту, продукт проходит тестирование в несколько этапов, проверяются все заявленные характеристики. Приобретая товар, клиент может быть уверен, что описание в паспорте продукции полностью совпадают с реальными свойствами, а все свойства и качество остаются стабильным от партии к партии.

«TRI» позиционирует себя, как надежная и эффективная компания, которая соблюдает принципы в области устойчивого развития и реализует социальную и экологическую политику.

Главной целью организации является насыщение рынка широким спектром разнообразных и высококачественных продуктов, которые удовлетворяют запросы потребителей.

В таблице 1 представлены основные сведения о компании «TRI».

Таблица 1 – Общие сведения о компании «TRI» [5]

Общая информация о фирме	
Полное наименование организации	Общество с ограниченной ответственностью «Ти Эр Ай»
Время работы на рынке	5 лет
Юридический адрес	Россия, г. Москва, б-р Покровский, д. 8, стр. 2, кв. 11.
Генеральный директор	Горшков Тимофей Александрович
Форма собственности	Частная собственность
Уставный капитал	10 000
Отрасль компании	Химическая промышленность
Продукция	Клей, герметики, покрытия.
Сфера деятельности	Производство химических продуктов.
Основной вид деятельности	Производство химических продуктов, торговля оптовая химическими продуктами
Количество филиалов	1
Штат, чел	19
Сайт	https://tricompany.ru/

Компания «TRI» – это молодая организация на рынке производства химических продуктов, которая уже успела о себе заявить. Организация смогла закрепиться среди других производителей, так как быстро реагирует на запросы потребителей и готова буквально за пару месяцев вывести на рынок новый продукт или усовершенствовать уже имеющийся в линейке.

Следующим шагом следует выделить проблемные места компании, это можно сделать с помощью расширенной матрицы SWOT-анализа, которая представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Расширенная матрица SWOT-анализа

	S – сильные стороны	W – слабые стороны
	1. Широкий спектр продукции 2. Быстрое освоение новых технологий 3. Использование качественного сырья	1. Нехватка специалистов 2. Отсутствие СМК 3. Сильная зависимость от поставщиков 4. Высокая текучесть кадров

	<p>4. Наличие современного Интернет-сайта</p> <p>5. Значительные объёмы поставок</p> <p>6. Большая клиентская база</p> <p>7. Круглосуточное обслуживание клиентов</p>	<p>5. Отсутствие ПО для работы с клиентами</p>
<p>О – возможности</p> <p>1. Рост спроса на продукцию</p> <p>2. Увеличение производственной мощности</p> <p>3. Расширение производства</p> <p>4. Сотрудничество с другими компаниями</p> <p>5. Проведение маркетинговых исследований по изучению новых каналов сбыта</p>	<p>Широкий ассортимент продукции и использование качественного сырья позволят повысить рост спроса на продукцию, если провести маркетинговые исследования. А это в свою очередь повлияет на увеличение производственной мощности предприятия.</p>	<p>Организация может использовать имеющиеся возможности, если чётко наладит отношения с сотрудниками, так снизится текучесть кадров. Следует создать благоприятные условия труда. После этого можно будет заниматься расширением производства, а после этого налаживать новые рынки сбыта.</p>
<p>Т – угрозы</p> <p>1. Повышение цен на сырьё</p> <p>2. Мировой финансовый кризис</p> <p>3. Нехватка качественного сырья</p> <p>4. Рост уровня инфляции</p> <p>5. Появление новых конкурентов</p> <p>6. Проблемы с поставщиками</p> <p>7. Спад производства</p>	<p>За счёт быстрого освоения новых технологий и большой клиентской базы можно преодолеть угрозу появления новых конкурентов. Она никак не повлияет на организацию, так как у неё будет высокая конкурентоспособность. Большая клиентская база постоянных клиентов даст возможность противодействовать спаду производства.</p>	<p>Следует ликвидировать такие слабые места, как нехватка специалистов и отсутствие СМК. Это напрямую влияет на потенциальные угрозы. При появлении новых конкурентов высококвалифицированные сотрудники и наличие СМК помогут в конкурентной борьбе. Также эти аспекты создадут благоприятный имидж, который важен для поставщиков. Ещё можно повлиять на стоимость продукта благодаря выбору отечественного сырья.</p>

У организации существует ряд проблемных вопросов, которые возможно решить с помощью внедрения системы менеджмента качества.

У ООО «Ти Эр Ай» недостаточный сервис обслуживания, хоть и существует сайт с понятным интерфейсом, на котором можно оформить заказ. У предприятия присутствует проблема высокой занятости работников, это происходит не только из-за большого потока заказов от клиентов, но и из-за

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

отсутствия чёткого плана обязательств. Зачастую одному сотруднику приходится выполнять помимо своих функций, работу за двух или трёх других сотрудников. Данная проблема будет решена автоматически при внедрении СМК. Сотрудники обучатся новым стандартам работы с большими потоками информации, они начнут работать по усовершенствованной схеме. Пропадут лишние движения, на которые работники тратят драгоценное время.

ООО «Ти Эр Ай» - это предприятие полного цикла, следовательно, после производства продукта, его надо продать. В этом поможет внедрение программного обеспечения, которое предназначено для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками. В современном мире внедрение СМК без CRM-системы невозможно, она помогает повысить уровень продаж, оптимизировать маркетинг и улучшить обслуживание благодаря сохранению информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними.

Также улучшить сервис и все процессы на предприятии получится за счёт дисциплины и ответственности в коллективе, поощрительные моменты тоже хорошо работают. В этом поможет чётко сформулированная корпоративная политика. Показатели работы в организации улучшатся, если цели компании будут прописаны, каждый сотрудник будет знать свои задачи и между руководством и персоналом будет взаимопонимание.

Жизненный цикл продукции начинается с маркетинговых исследований, у ООО «Ти Эр Ай» не достаточно развит этот этап [5]. СМК поможет наладить сбытовую политику, она направлена на создание эффективной сбытовой сети для поддержания конкурентоспособного предложения продукции и реализации ее с наибольшей выгодой для предприятия.

Мероприятия, полученные в результате заполнения расширенной матрицы SWOT-анализа, представлены ниже.

1. Внедрение CRM-системы.
2. Налаживание взаимоотношений между сотрудниками и руководством.
3. Разработка поощрительных мер для сотрудников.

4. Повышение квалификации сотрудников.

5. Проведение маркетинговых исследований для изучения потребностей потребителей.

6. Создание благоприятных условий труда.

Матрица помогла определить мероприятия, которые улучшат показатели на предприятии. Осуществить и получить положительный эффект получится благодаря внедрению системы менеджмента качества.

Разработка системы менеджмента качества организации является достаточно трудоемким и длительным процессом, который предполагает ряд мероприятий. Их можно объединить в рамках следующих этапов:

- организационный;
- основной;
- заключительный;
- этап улучшения [2].

Прежде чем внедрить СМК на любое предприятие, следует составить план разработки и реализации, в котором будут обозначены сроки проведения работ, а также результаты каждого этапа [4]. Подробный план внедрения СМК на предприятие «TRI» представлен в таблице 3.

Таблица 3 – План проекта

Этап	Содержание работы	Описание этапа	Сроки проведения в днях	Результаты
1	2	3	4	5
1. Организационный этап	1.1 Решение руководства о разработке СМК	Совещание	1	Выписка из протокола
	1.2 Издание приказа о создании и внедрении СМК	Составление приказа	3	Приказ
	1.3 Утверждение консалтинговой группы	Поиск консалтинговой группы, выполняющей внедрение СМК на предприятии	3	Подписанный договор с консалтинговой группой
	1.4 Создание рабочей группы	Назначение ответственного лица и	1	Сформированная проектная группа

		специалистов, которые будут участвовать в внедрении СМК		
	1.5 Обучение команды	Обучающий семинар	10	Сертификат о прохождении обучения
	1.6 Анализ существующего состояния управления качеством	Подробное ознакомление с действующей на предприятии системой управления, проведение опроса среди сотрудников	3	Отчёт
	1.7 Разработка плана проведения работ	Совещание проектной группы	10	План внедрения
2. Основной этап	2.1 Анализ внутренней и внешней среды предприятия	Проведение различных анализов с целью ознакомления со средой организации	3	Сводный анализ
	2.2 Формирование политики и целей в области качества	Совещание проектной группы и совета по качеству	4	Сформированная политика качества
	2.3 Разработка документации СМК	Формирование нормативных документов, процедур, обеспечивающих работу СМК	18	Разработанные документы
	2.4 Внедрение СМК	Внедрение разработанной системы на основе нормативной базы	16	Внедрённая СМК
3. Заключительный этап	3.1 Обучение сотрудников предприятия	Обучение персонала по практике применения решений в системе внедрения СМК	11	Обученный персонал
	3.2 Проведение внутреннего аудита СМК	Проверка соответствия СМК установленным требованиям	8	Заключение по результатам аудита
	3.3 Проведение корректирующих действий	Осуществление корректирующих мероприятий по устранению выявленных несоответствий	8	Устранение несоответствий
	3.4 Доработка документации СМК	Доработка документов	6	Приказ об утверждении и внедрении доработок

	3.5 Сертификация ISO 9001	Проведение сертификационного аудита и получение сертификата	7	Получение сертификата
4. Этап улучшения	4.1 Анализ результатов проекта	Оценка эффективности функционирования элементов СМК	5	Отчёт
	4.2 Постоянное совершенствование и плановые проверки	Постоянная проверка	14	Отчёт

Проект внедрения системы менеджмента качества будет длиться приблизительно 131 день, план составлен с учётом данных компании «TRI».

Компания «TRI» не является лидером по производству клея и герметика в России, но у предприятия есть все шансы. Поэтому для организации внедрение СМК – это актуальный момент на сегодняшний день. СМК наладит все процессы, начиная от персонала и заканчивая обратной связью от потребителей. За этим будет следовать сокращение дефектов на производстве, следовательно, уменьшится количество претензий от клиентов. Документооборот внутри организации будет упрощён, улучшится обмен информацией среди сотрудников. Также у «TRI» появится преимущество перед конкурентами при участии в тендерах. В целом повысится эффективность предприятия.

Таким образом, можно сделать вывод, что организация «TRI» только начинает свой путь, но уже имеются некоторые проблемы, поэтому для успешной конкурентной борьбы следует правильно настраивать все процессы внутри производства. Благодаря внедрению системы менеджмента качества с помощью консалтинговых услуг получится решить ряд проблем, которые были выявлены с помощью SWOT-анализа. Составленный план поможет уложиться в намеченные сроки.

В результате внедрения СМК в ООО «Ти Эр Ай» могут быть достигнуты преимущества в виде:

- снижения затрат из-за оптимизации процессов;

- создания благоприятного климата внутри организации;
- построения взаимовыгодных отношений с заинтересованными сторонами;
- повышения конкурентоспособности предприятия.

Для ООО «Ти Эр Ай» внедрение СМК необходимо, благодаря этому мероприятию получится достичь максимальных успехов среди аналогичных предприятий.

Библиографический список:

1. Системы менеджмента качества: учебное пособие / Т. А. Борисова, В. Я. Дмитриев; под ред. Е. В. Ушаковой; С.-Петерб. ун-т технол. упр. и экон. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики, 2017 — 168 с.

2. Боброва Н. Е. Системы менеджмента качества как основной вид контроля качества в строительстве // Молодой ученый. — 2019. – №46 (284). – С. 54-57.

3. Володина Н.Л. Система менеджмента качества // Качество и конкурентоспособность – 2019. – №25 [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obuchenie-osnovam-menedzhmenta-kachestva-v-organizatsiyah/viewer> (Дата обращения: 20.05.2022)

4. Усик Н.И., Белокуров А. Э., Василенок А.В. Важность системы качества на предприятиях // Экономика и экологический менеджмент – 2016. – №4 [Электронный ресурс] – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vazhnost-sistemy-menedzhmenta-kachestva-na-predpriyatiyah/viewer> (Дата обращения: 23.05.2022)

5. Официальный сайт организации ООО «Ти Эр Ай» [Электронный ресурс]. – URL: <https://tricompany.ru/development/> (Дата обращения: 27.05.2022)

Оригинальность 92%