

УДК 658.562. 014

И.Н. Чайковская

**ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ
НА УГЛЕДОБЫВАЮЩИХ ПРЕДПРИЯТИЯХ**

Успешное развитие угледобывающей промышленности сегодня немислимо без особого внимания к качеству продукции.

Внимание к развитию качества поднимает технологические возможности, улучшает производство, повышает конкурентоспособность на внутреннем и внешнем рынках. В рыночных условиях никакие инвестиции не спасут угледобывающие предприятия, если они не смогут обеспечить конкурентоспособность своей продукции. Большой интерес к повышению уровня качества вызван многими причинами. Основными являются: увеличение числа требовательных потребителей, постепенное увеличение и обострение конкуренции на внутреннем и внешнем рынках, ожидание больших прибылей, ужесточение законодательства о юридической ответственности за качество продукции и, в большинстве случаев — необходимость выявления путей улучшения качества продукции. Следовательно, предприятиям угольной отрасли для выживания на рынке и сохранения конкурентоспособности необходимо внедрение Систем менеджмента качества (СМК), которое приведет к повышению эффективности его управления.

В начале 90-х годов предприятия начинали работать в иных экономических условиях, где возникали трудности и сложности, связанные с появлени-

ем рыночных отношений. В этих условиях проблема системы менеджмента качества, конкурентоспособности предприятий осознавалась как стратегическая проблема, от успешного решения которой во многом зависело будущее предприятий.

Опыт стран с успешно развивающейся рыночной экономикой показывает, что именно система менеджмента качества — тот главный инструмент, который позволяет:

- оптимально расходовать все виды ресурсов;
- снижать издержки производства и повышать производительность труда, тем самым, способствуя успешной деятельности предприятия;
- непрерывно совершенствовать процессы производства, обслуживания и управления.

С 1947 г. Международная организация по стандартизации (International Organization for Standardization, ISO) разрабатывает добровольные технические стандарты практически по всем направлениям бизнеса, отраслям промышленности и технологиям. В течение 40 лет Организацией было разработано огромное количество специальных стандартов, но только появление в 1987 г. ISO 9000 привлекло всеобщее внимание к ее деятельности. В 1994 г. появляется вторая версия ISO 9000, действующая в настоящее время. В конце 2000 г. была опубликована новая редакция

под общим обозначением ISO 9000:2000¹.

В нашей стране управление качеством в настоящее время приобретает все большую известность благодаря стандартам серии ISO 9000:

– ISO 9000 Система менеджмента качества. Общие положения и словарь;

– ISO 9001 Система менеджмента качества. Требования;

– ISO 9004 Система менеджмента качества. Рекомендации для улучшения.

С 1 сентября 2001 года Постановлением Госстандарта России от 15.08.2001 г. □ 333-ст введена в действие новая редакция этих стандартов. Появление и широкое использование международных стандартов системы менеджмента качества ISO серии 9000 заставило переосмыслить многие привычные представления о способах жизни и работы предприятий в условиях конкуренции и глобализации рынков.

Международные стандарты серии ISO 9000 дают возможность рассмотреть существующие информационные потоки, формализовать их в разумных пределах и дать возможность убедиться, что минимальные требования к управляемости и стабильности предприятия выполняются.

В качестве критериев в зарубежных моделях используются возможности реализации системы, получаемые результаты и их сопоставление с затратами, связанные с функционированием системы.

Между тем, международной стандарт не может отражать самый передовой мировой опыт, ведь он пред-

ставляет собой документ, который необходимо согласовать между большим числом представителей различных организаций и разных стран. Поэтому можно утверждать, что ведущие фирмы мира находятся на уровне, который намного опережает стандарты ISO серии 9000.

Следовательно, идти в ногу с действующими стандартами – значит лишь пытаться догнать тех, кто ушел далеко вперед. Отсюда вывод: современная эффективная СМК – это система, разработанная на основе не только формальных требований стандартов ISO серии 9000, но и мирового и отечественного опыта, находящегося за пределами нынешних версий этих стандартов.

В последние годы многие угледобывающие предприятия стоят на перепутье – следует ли им добиваться улучшения результативности действующей СМК по стандарту ISO 9001:1994, постепенно приближаясь к требованиям стандарта ISO 9001:2000, вкладывая дополнительные средства, или постепенно заменить «старую систему», поскольку она в целом не влияла положительно на повседневную деятельность предприятий. Многие угледобывающие предприятия полагают, что СМК – неизбежное зло, исходящее от потребителей, требующих от своих поставщиков сертификат на СМК. Высшее руководство предприятия не всегда уделяет должного внимания работам по СМК, считая неоправданными усилия по внедрению дорогостоящей и бюрократической системы, сдерживающей динамику повседневной работы. Тем не менее, применение системы менеджмента качества позволяет учесть различные факторы, обеспечивающие рост доходов, к ним относятся:

– широкие возможности производства и сбыта качественной продукции;

¹ Канивец А.Н., Герасимов Б. И., Пархоменко Л.В. Экономический анализ системы менеджмента качества промышленного предприятия – Издательство ТГТУ, 2005. с. 7

- рост производительности за счет своевременных мер по предупреждению отказов в работе оборудования;

- возможности эффективного использования ресурсов.

Создание на предприятии системы качества в соответствии с требованиями стандартов ISO серии 9000 должно рассматриваться как задача изменения технологий управления предприятием. Сама же система качества должна рассматриваться как часть системы управления предприятием, а стандарты ISO серии 9000 — как стандарты из группы взаимосвязанных и взаимообусловленных стандартов на технологии управления.

К сожалению, другие стандарты этой группы, например, стандарты на организацию и планирование производства (MRP, MRP II, ERP), мало известны в России. Поэтому часто при внедрении системы качества и консультанты, и работники предприятия даже не стараются изменить технологии, например, материально-технического снабжения, производственного планирования и производственного учета, а описывают те, которые существуют. В результате устаревшие технологии консервируются.

На сегодняшний день система менеджмента качества является частью системы управления организации, и ориентирована на достижение результатов. Различные части системы управления организации могут быть объединены вместе с системой менеджмента качества, в единую, связующую унифицированную систему управления, использующую общие элементы. Это может способствовать планированию, распределению ресурсов, установлению взаимодополняющих целей и оценке эффективности.

Угледобывающие предприятия должны определить процессы, необходимые для планирования, норми-

рования, системы менеджмента качества и их применение во всей организации производства. Поэтому при формировании процессов планирования, нормирования, распределения ресурсов, снижение затрат на угледобывающих предприятиях необходимо ориентироваться на наиболее прогрессивные методы управления, отражающие специфику угледобывающего производства и основанные на передовом отечественном и зарубежном опыте.

Основополагающую роль в создании SMK играют:

- личная заинтересованность, поддержка и участие первого руководителя предприятия;

- позитивные внутренние мотивы внедрения;

- наличие команды из сотрудников, способных помочь своими знаниями и опытом внедрению стандартов ISO 9000;

- численное превосходство сторонников создания системы качества над ее противниками.

Опыт организаций, внедривших SMK в соответствии со стандартами ISO 9000, показывает, что решение этой задачи невозможно без перестройки общей системы управления производственной и хозяйственной деятельностью и создания ее подсистем:

- документированной SMK;

- системы взаимовыгодных партнерских отношений с поставщиками;

- системы мотивации персонала к непрерывному улучшению качества продукции, процессов, системы качества;

- системы непрерывного обучения и тренинга персонала;

- системы взаимоотношений с потребителями.

К этому можно добавить и создание системы информационной под-

держки на основе внедрения современных информационных технологий. Информационная компьютерная система предприятия позволит организовать управление информационными потоками, автоматизировать сбор, обработку, документирование данных о процессах обеспечения качества на всех этапах жизненного цикла продукции, перейти на «бесбумажную» технологию управления.

В настоящее время целесообразно ввести систему менеджмента качества, которая определит комплекс взаимосвязанных и взаимозависимых элементов управления, проектируемых на основе современных методов, позволяющих осуществлять эффективную деятельность угольного предприятия, вскроет внутрипроизводственные резервы, выявит наиболее рациональные направления перспективного развития. Система менеджмента качества может быть эффективной только в том случае, если она вписывается в деятельность организации.

Управление качеством должно быть встроено в общую систему управления предприятием. Поэтому в процессе менеджмента качества на предприятии разрабатывается политика качества, определяются стратегические и тактические планы, распределяется персональная ответственность исполнителей. Следует отметить, что развитие рыночных отношений между угледобывающими предприятиями обуславливает необходимость внедрения современных процессов планирования и нормирования с учетом СМК и регулирования трудовых затрат.

Эффект от повышения качества продукции имеет разнообразные формы выражения — прямая экономия материалов и энергии, получение большего количества продукции на единицу затрат труда, снижение себестоимости и рост прибыли. В повышении уровня качества выпускаемой продукции заинтересованы как потребитель, как и изготовитель продукции.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Канивец А.Н.* Экономический анализ системы менеджмента качества промышленного предприятия / А.Н. Канивец, Б.И. Герасимов, Л.В. Пархоменко— Издательство ТГТУ, 2005. с. 85

2. ГОСТ Р ISO 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

3. ГОСТ Р ISO 9001-2001 Системы менеджмента качества. Требования.

4. ГОСТ Р ISO 9004-2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. **ГИАБ**

Коротко об авторе

Чайковская И.Н. – декан факультета «Экономика и управление», доцент, ГОУ ВПО «Кузбасский государственный технический университет» филиал в г. Прокопьевске

Статья представлена Кузбасским государственным техническим университетом.

УДК 658.3.07

Н.К. Сельх

ИННОВАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ

Развитие человеческих и социальных технологий, ускорение научно-технического прогресса, быстрое обновление необходимых для качественного выполнения работы знаний и навыков привело в настоящий момент к тому, что традиционные методы управления становятся все менее и менее эффективными. Возросшая технологичность управления привела к необходимости в выделении функций по работе с людьми (работниками, кадрами, персоналом, человеческим потенциалом организации - кому как удобнее или привычнее) в отдельное направление деятельности менеджеров. Ориентация на рутинные социально-технологические методы и средства управления, разработанные в период функционирования плановой экономики, в настоящее время приводит к неэффективной работе всего предприятия, в значительной степени являясь тормозом развития организации. Одним из основных направлений повышения эффективности работы является внедрение в практику управления кадровым потенциалом организаций социальных инноваций. Включение инноваций в социальные технологии управления позволяет существенно улучшить всю систему управления. Прежде всего, это относится к крупным предприятиям, на которых внедрение социальных инноваций может быть поставлено на научную основу с соответствующей корректировкой всей структуры управления.

Использование такого подхода в управлении позволяет достичь в конечном итоге необходимого уровня качества выпускаемой продукции и, как следствие, ее высокой конкурентоспособности.

Зарубежный опыт внедрения соответствующих технологий убедительно доказывает целесообразность развития системы управления крупными предприятиями именно в этом направлении. Причем среди различных сценариев развития организаций, связанных с решением общих задач социологии управления, разработка методик оперативного внедрения социальных инноваций выходит на первый план.

В настоящее время каждое предприятие, которое хочет выжить в условиях жесткой конкуренции, должно постоянно искать пути совершенствования своей деятельности. В такой ситуации следует уделять внимание рациональному использованию всех видов ресурсов, находящихся в распоряжении предприятия. Одним из важнейших ресурсов является персонал организации. Залог успешной деятельности предприятия – это его персонал со своими навыками, умениями, квалификацией и идеями.

Развитие рынка, появление новых направлений бизнеса требуют внедрения новых технологий управления персоналом. Услуги по аутсорсингу персонала появились на рынке совсем недавно. Аутсорсинг — передача ор-

ганизацией определённых [бизнес-процессов](#) или производственных функций на обслуживание другой компании, специализирующейся в соответствующей области. В отличие от услуг сервиса и поддержки, имеющих разовый, эпизодический, случайный характер и ограниченных началом и концом, на аутсорсинг передаются обычно функции по профессиональной поддержке бесперебойной работоспособности отдельных систем и инфраструктуры на основе длительного контракта (не менее 1 года). Принцип аутсорсинга: «оставляю себе только то, что могу делать лучше других, передаю внешнему исполнителю то, что он делает лучше других». В российской предпринимательской практике на аутсорсинг чаще всего передаются такие функции, как ведение [бухгалтерского учёта](#), обеспечение функционирования [офиса](#), транспортные услуги и т. п.

Услуги по аутсорсингу можно отнести к работам, повышающим эффективность деятельности компаний-заказчиков, т.к. происходит оптимизация бизнес-процессов, компания сосредотачивается на достижении стратегических задач. Услуги аутсорсинга могут быть интересны, как и для небольших растущих предприятий, так и для крупных корпораций. Для небольшого растущего предприятия аутсорсинг полезен, как квалифицированная помощь при подборе персонала, для полного ведения кадрового делопроизводства, начиная от грамотного начисления заработной платы и внутреннего аудита и заканчивая выплатой всех налогов, отчислений и ведением основных бухгалтерских документов.

Для средних и крупных предприятий, аутсорсинг может применяться в форме поддержки и предоставления дополнительных сотрудников.

В России развитие получили несколько видов аутсорсинга персонала:

- подбор временного персонала (персонал может подбираться на период отсутствия одного из штатных сотрудников, или, при разработке нового проекта, направления предприятия, может потребоваться специалист высокого класса, которому после завершения проекта, компания не заинтересована выплачивать высокую зарплату);

- лизинг персонала (штатный персонал компании-провайдера предоставляется в «аренду» предприятию-заказчику);

- выведение персонала за штат (аутстаффинг). [Кадровое](#) агентство (или иная структура) оформляет сотрудников компании в свой штат, при этом сотрудник остается на своем рабочем месте и выполняет прежние обязанности. В зависимости от особенностей налогообложения, это может существенно снизить реальную стоимость найма или позволит получить специальные льготы для компаний с малым штатом. В условиях российской действительности это также снимает трудовую ответственность с компании перед работниками, отсюда, административные возможности: непредоставления отпуска беременным (по-инвалидности, ухода за ребенком), отказ от услуг работника и т.д.

Аутсорсинг персонала осуществляется в следующих направлениях- это подбор, профессиональная диагностика, аттестация, ассессмент персонала; разработка организационной структуры, штатного расписания, должностных инструкций; разработка рекомендаций по адаптации новых сотрудников; аудит и разработка систем мотивации; разработка программ обучения, проведение тренингов; ор-

ганизация стажировок; оптимизация численности персонала и налоговых отчислений с ФОТ.

Суть услуги заключается в следующем, кадровое агентство на определенный договором срок превращается в кадровую службу предприятия. Предприятие можете получить комплексную услугу или выбрать одно из направлений сотрудничества. Данная услуга выгодна предприятиям, испытывающим потребность в работе службы персонала лишь периодически (в такой ситуации содержать менеджера в штате экономически нецелесообразно). Успеху способствует обоюдный стратегический интерес к долгосрочному партнерству.

В настоящее время многие российские предприятия не могут решиться на аутсорсинг из-за опасения, что перестанут контролировать бизнес-процессы на своём предприятии. Учитывая это в портфель услуг по кадровому аутсорсингу включаются различные услуги, их может быть больше или меньше, в зависимости от потребностей и пожеланий клиента. Чем больше включено услуг, тем более выгодным становится сотрудничество для Клиента. В портфель услуг может входить:

- закрытие от 10 до 20 вакансий разного уровня;
- составление и/или коррекция всех должностных инструкций;
- составление и/или коррекция всех ЛНА (локальных нормативных актов) по работе с персоналом предприятия;
- проведение процедуры анализа потребности сотрудников предприятия в обучении;
- разработка и проведение комплексной аттестации всего персонала;
- анализ и коррекция системы мотивации;

- проведение 2-3 тренингов для персонала;

- коучинг (индивидуальное консультирование по вопросам управления персоналом);

- консультирование по телефону или по электронной почте по всем вопросам, связанным с работой с персоналом.

Аутсорсинг бизнес-функций предлагается и рекомендуется в том случае, когда выполнение некоторых функций затрудняет решение стратегических задач, стоящих перед компанией. Например, крупному производителю совсем не обязательно быть экспертами в сфере рекрутмента, кадрового делопроизводства или расчета заработной платы. Отдав эти или другие рутинные функции на аутсорсинг, заказчик тем самым высвобождает определенные ресурсы, и может сосредоточиться на своей основной деятельности. Это не только удобно, это ещё и выгодно. Экономия осуществляется на найме штатных специалистов, работу которых трудно контролировать без специальных знаний.

Преимущества разумного использования аутсорсинга персонала для заказчика в следующем:

- отсутствие затрат на содержание и размещение собственной кадровой службы;
- системность и непрерывность на всех участках работы с персоналом;
- бесплатное консультативное сопровождение кадровых вопросов;
- бесплатное предоставление информации по уровням заработных плат специалистов;
- дополнительный PR компании, формирование положительного имиджа на рынке труда.

На аутсорсинг можно отдать одно из направлений работы с персоналом предприятия, либо заказать услугу в полном объеме.

Аутсорсинг кроме преимуществ имеет и недостатки т.е. при аутсорсинге более уязвимы трудовые права работников, поскольку между прямым работодателем и работником отсутствует трудовой договор, а значит и любые трудовые гарантии.

Аутсорсинг – это новое эффективная форма предпринимательства. Однако такие виды договорных отношений не следует рассматривать как способ решения всех проблем

функционирования предпринимательских структур. Эти договоры являются лишь одним из возможных подходов к некоторым проблемам бизнеса. Оценка целесообразности их применения должна быть основана на сравнении с другими методами и формами деятельности, а также с учетом влияния налоговой системы на экономическую их целесообразность.

ГЛАВ

Коротко об авторе

Седых Н.К. – кандидат экономических наук, доцент, Кемеровский государственный университет, филиал в г. Прокопьевске.

Статья представлена Кузбасским государственным техническим университетом.



ДИССЕРТАЦИИ

ТЕКУЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЩИТАХ ДИССЕРТАЦИЙ ПО ГОРНОМУ ДЕЛУ И СМЕЖНЫМ ВОПРОСАМ

<i>Автор</i>	<i>Название работы</i>	<i>Специальность</i>	<i>Ученая степень</i>
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГОРНЫЙ ИНСТИТУТ им. Г.В. ПЛЕХАНОВА			
ТАСКИН Виталий Витальевич	Теплофизическое обоснование формирования и эксплуатации Мутновской магматогенной геотермальной системы	25.00.20	к.т.н.