

УДК 658.5.011 + 69

ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРИМЕРЕ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ СТРОИТЕЛЬНОЙ ОТРАСЛИ

Е.Н. Слесарев

Рассмотрено развитие управления качеством и обеспечения качества на примере отечественных предприятий строительной отрасли. Показаны некоторые проблемы и преимущества реализации методов управления качеством. Выявлена необходимость скорейшего внесения изменений в систему отечественного высшего технического образования на основе накопленного опыта.

Ключевые слова: управление качеством; строительные организации; российское строительство; уровень качества.

Теория науки об управлении качеством, несмотря на значительно меньший путь своего развития, чем практика обеспечения качества, имеет в своем арсенале множество методик и инструментов, которые позволяют обеспечить достаточно высокий уровень качества продукции, работ или услуг. Этот уровень в свою очередь ведет росту конкурентоспособности и улучшению финансового положения организаций независимо от профиля их деятельности.

Достижение современного состояния науки и практики управления качеством прошло путь не только количественного (в плане роста количества разработок), но и качественного изменения. Действительно качественный товар – это не только (и не столько) то, что нравится самим производителям и соответствует определенным стандартам, содержание которых мало кому известно и ещё меньше кому понятно, а то, что удовлетворяет потребности покупателей (пользователей, заказчиков). Подлинное осознание этого позволяет производить не просто качественный, а по-настоящему востребованный на рынке товар, обеспечивающий гарантированное существование организации-производителя.

В современной экономической ситуации перед производителями очень остро встает вопрос об изучении потребителей (заказчиков, клиентов) и их потребностей, понимании тех нужд, которые они стремятся удовлетворить, приобретая ту или иную продукцию (недвижимость), работы или услуги. Когда все это становится понятным для подрядчика, он оказывается в более благоприятной для собственного развития ситуации, поскольку способен создать такой товар, который будет полноценно удовлетворять потребителей недвижимости.

Проблема качества в условиях рыночной экономики становится важнейшим фактором повышения уровня жизни, а также экономической, социальной и экологической безопасности. Само понятие «качество» – ком-

плексное, поскольку оно характеризует всестороннюю эффективность деятельности организации: разработка стратегии, маркетинг, организация производства, реализация продукции или услуг и т.д.

Решение проблемы повышения качества весьма значимо не только для каждой конкретной организации, но и для экономики в целом, поскольку позволяет устанавливать новые и прогрессивные пропорции между ее отраслями, а также внутри отраслей. Так довольно высокая надежность оборудования, приобретенного потребителем, обеспечивает пропорциональность организованного им производственного процесса, что в свою очередь важно для предотвращения аварийных и внеплановых выходов оборудования из строя и потенциального возникновения в дальнейшем т.н. «узких» мест.

Практика показывает, что некоторая экономия на качестве требует в дальнейшем значительно больших средств на устранение и исправление выявленных дефектов. Разработка же долгосрочных программ по повышению качества и предотвращению дефектов дает не разовую экономию, а позволяет достигнуть весьма значительного и при этом стабильного экономического эффекта.

У нас долгое время считалось, что качеством в организации должны заниматься специальные подразделения. Однако передовой зарубежный опыт показывает, что на достижение заданного уровня качества должны быть нацелены все подразделения и службы организации. Для повышения конкурентоспособности в условиях рыночной экономики необходимо изучать передовой опыт ведущих фирм мира по достижению и обеспечению ими высокого уровня качества. Опыт передовых фирм в странах с развитой рыночной экономикой показывает, что ключевую роль в повышении качества играют сами потребители, вернее их требования, информация о неисправностях, просчетах и ошибках, а также оценки потребителей.

Весьма сложно однозначно оценить отечественную строительную отрасль. С одной стороны не может не восхищать умение наших строителей возводить высококачественные, порою уникальные объекты на основе разработок мирового уровня. С другой стороны это восхищение зачастую омрачается общим негативным отношением к качеству основной массы возводимой недвижимости. Причем, практика показывает, что чем новее возводимые объекты, тем ниже, обычно, оказывается их качество. Сооружая некачественную недвижимость с большим количеством брака и недостатков, строительные организации зачастую сами становятся заложниками столь низкого качества, о чем порою даже и не догадываются [1].

Самые очевидные потери строительные организации несут еще в процессе исправления собственных недостатков, обнаруженных как ими самими, так и заказчиками в процессе строительства и сдачи объектов в эксплуатацию. Затраты же на исправление выявленного брака, как правило, ложатся дополнительным бременем на подрядчиков.

Кроме того, скрытые потери подрядчики несут в части своего положения на рынке и эти потери подчас более значительные. Поскольку информация о строительной продукции и услугах распространяется на рынке среди потенциальных потребителей и заказчиков очень быстро, и при этом преимущественно по неофициальным каналам. Негативная репутация предприятия на рынке строительных услуг существенно влияет на спрос на его продукцию и услуги. Падение спроса приводит к сокращению объемов строительно-монтажных работ, высокому уровню неритмичности производственного процесса, а следовательно, и к уменьшению выручки.

Одним из основных принципов систем менеджмента качества (СМК) является процессный подход. Создание эффективной системы менеджмента качества в любой компании, в т.ч. и в строительной, требует максимальной вовлеченности всех ее работников в процесс построения, отладки и последующего функционирования СМК, а также потребует увеличения доли работников, обладающих лидерскими качествами, которые смогут работать креативно и динамично, а также организовывать работу команд для реализации конкретных проектов.

Существенную роль в этом процессе играет способность строительной организации осуществить правильный и эффективный перевод выявленных потребностей и предпочтений потребителей (заказчиков) в характеристики создаваемой продукции (недвижимость, работы или услуги) и сформировать соответствующие процессы, обеспечивающие требуемое качество. Для этого подрядчикам целесообразно использовать широко применяемую во многих прогрессивных организациях методику Развертывания функций качества (QFD), которая по своей природе хорошо адаптирована к особенностям строительной отрасли.

Современное управление качеством основывается на концепции Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM). Его принципиальное отличие от других подходов к управлению качеством заключается в том, что оно охватывает всех участников системы по вертикали от директора до конкретного исполнителя и по горизонтали все этапы жизненного цикла продукции, которые могут прямо или косвенно повлиять на достижение целевого уровня качества. Все это позволяет свести к минимуму вероятность влияния на качество неучтенных, и как следствие не контролируемых, параметров, факторов и процессов.

Концепция TQM включает в себя различные составляющие, каждая из которых обеспечивает достижение определенных целей в области качества. Примечательно, что наибольшая ответственность за качество лежит не на непосредственных исполнителях, как это зачастую представляется простому обывателю, а на руководстве организации. Именно руководитель обеспечивает в организации благоприятные условия для оптимального поиска, обдуманных закупок, своевременного обучения, планомерного вне-

дрения, взвешенной мотивации, сбалансированного финансирования, тщательного контроля, всесторонней координации и т.д. и т.п. Только сочетание всех этих действий на соответствующем уровне позволяет ожидать и требовать от непосредственных исполнителей качественного выполнения строительно-монтажных работ (СМР).

Дальнейшее развитие концепция TQM получила в международных стандартах ИСО (ISO) серии 9000. Данные стандарты являются универсальными и направлены на создание эффективной СМК в организациях любого размера и профиля деятельности. Универсальность стандартов позволяет без ограничений использовать их и предприятиям строительной отрасли.

В соответствии с концепцией TQM и принципами ИСО (ISO) 9000 СМК организации управляет всеми ее процессами, от которых зависит качество продукции (работ или услуг). СМК ставит основной задачей предотвращение производства несоответствующей (бракованной) продукции или услуг. При правильно функционирующей СМК в соответствии с данными стандартами организация-производитель не только существенно снижает вероятность выпуска недоброкачественной продукции, но и тем самым обеспечивает признание на рынке среди своих действующих и потенциальных потребителей (заказчиков), партнеров по бизнесу, контролирующих организаций и т.д. Это в свою очередь позволяет повысить конкурентоспособность и уровень доверия к организации со стороны потенциальных потребителей (заказчиков).

Предприятиям строительной отрасли России необходимо взять на вооружение современные методы управления качеством, которые позволяют не только улучшать финансово-экономическое состояние самих подрядчиков, но и получить положительный социальный эффект в виде роста удовлетворенности заказчиков и потребителей [3].

Библиографический список

1. Байбурин, А.Х. Качество и безопасность строительных технологий: Монография / А.Х. Байбурин, С.Г. Головнев. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2006. – 453 с.
2. Слесарев, Е.Н. Резерв экономического развития России в бережливом производстве / Е.Н. Слесарев, В.А. Горшков // Наука ЮУрГУ. Материалы 66-й научной конференции. Технические науки. – Челябинск: Издат. центр ЮУрГУ, 2014. – С. 1653–1657.
3. Версан, В. Качество – стратегический путь возрождения России / В. Версан // Стандарты и качество. – 2013. – № 8. – С. 63–66.

[К содержанию](#)