

2. Жилищное строительство: продолжится ли развитие в условиях экономических санкций? [Электронный ресурс]// Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ. –Электрон.дан. -М., 2022 – URL: <https://www.garant.ru/news/1530705> (Дата обращения: 10.03.2022)

3. Требования в строительстве отменяют: как изменится качество новостроек [Электронный ресурс]// Деловая российская газета РБК RBC.RU. - Электрон.дан. - М., 2022. – URL: <https://reality.rbc.ru/news/623833319a794745f875a7ef> (Дата обращения: 22.03.2022)

4. Отраслевой стратегический подход к сотрудничеству в области навыков в строительной отрасли [Электронный ресурс]// Construction Blueprint. – Электрон.дан. - 2021 – URL: [https://constructionblueprint.eu/wp-content/uploads/2020/10/D2\\_PESTLE\\_analysis.pdf](https://constructionblueprint.eu/wp-content/uploads/2020/10/D2_PESTLE_analysis.pdf) (Дата обращения: 15.03.2022)

5. Абенезер Нигусси «Использование PESTLE анализа в строительной отрасли» [Электронный ресурс]// Исследовательская Интернет-библиотека –Электрон.дан. - 2021 – URL:[https://www.academia.edu/45297807/Application\\_of\\_PESTLE\\_Analysis\\_In\\_Construction\\_Industry](https://www.academia.edu/45297807/Application_of_PESTLE_Analysis_In_Construction_Industry) (Дата обращения: 12.03.2022)

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

Абенезер Нигусси «Использование PESTLE анализа в строительной отрасли» [Электронный ресурс]// Исследовательская Интернет-библиотека – Электрон.дан. – 2021 – URL:[https://www.academia.edu/45297807/Application\\_of\\_PESTLE\\_Analysis\\_In\\_Construction\\_Industry](https://www.academia.edu/45297807/Application_of_PESTLE_Analysis_In_Construction_Industry) (Дата обращения: 12.03.2022)

Жилищное строительство: продолжится ли развитие в условиях экономических санкций? [Электронный ресурс]// Информационно-правовой

портал ГАРАНТ.РУ. –Электрон.дан. -М., 2022 – URL: <https://www.garant.ru/news/1530705> (Дата обращения: 10.03.2022)

Отраслевой стратегический подход к сотрудничеству в области навыков в строительной отрасли [Электронный ресурс]// Construction Blueprint. –Электрон.дан. - 2021 – URL: [https://constructionblueprint.eu/wp-content/uploads/2020/10/D2\\_PESTLE\\_analysis.pdf](https://constructionblueprint.eu/wp-content/uploads/2020/10/D2_PESTLE_analysis.pdf) (Дата обращения: 15.03.2022)

Таня Самут-Боничи и Давид Галеа «PEST анализ» [Электронный ресурс]// Исследовательская Интернет-библиотека –Электрон.дан. - 2015 – URL: [https://www.researchgate.net/publication/257303449\\_PEST\\_analysis](https://www.researchgate.net/publication/257303449_PEST_analysis) (Дата обращения: 14.03.2022)

Требования в строительстве отменяют: как изменится качество новостроек [Электронный ресурс]// Деловая российская газета РБК RBC.RU. - Электрон.дан. -М., 2022. – URL: <https://reality.rbc.ru/news/623833319a794745f875a7ef> (Дата обращения: 22.03.2022)

#### Study of factors affecting the construction industry in Russia, using pestle analysis

© Terbalyan V, 2022

This article considers one of the key tools of strategic management — PESTLE analysis, by the example of the Russian construction industry in an unstable market and rapid changes in market conditions.

*Keywords:* construction industry, PESTLE analysis, strategic management, market conditions, macro environment

УДК 65.018

## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ

© Халзанов Д. П., 2022

Иркутский государственный университет, г. Иркутск

Данная статья посвящена исследованию системы менеджмента качества, рассматриваются основные этапы внедрения. Рассматриваются различные методы и способы решения проблем, которые возникают в следствии внедрения Системы менеджмента качества. Описана необходимость внедрения и совершенствования СМК, в следствии изменчивости требований рынка.

*Ключевые слова:* система менеджмента качества, менеджмент, ИСО 9000, Внедрение СМК, политика в области качества

**В** первую очередь, стоит дать понятие такому явлению как Система менеджмента качества. Система менеджмента качества (СМК) — это комплекс методов, направленных на достижение целей и осуществление максимально эффективной политики в области качества предприятия.

Так, цели в области качества должны определяться пересечением прямой потребности предприятия и потребителя. После определения целей, можно вывести понятие, СМК — есть

организация эффективной взаимосвязи, автоматизации процессов и проектного управления на предприятии с целью обеспечения высокого качества продукции/ услуг, способного в полной мере удовлетворить ожидания потребителей.

Процесс разработки и внедрения СМК включает следующие этапы:

- процесс анализа всех бизнес-процессов;

- процедура разработки системы менеджмента качества;
- работа по внедрению СМК, а также ввод инструментов менеджмента качества;
- производство сертификации организации по заявленным требованиям стандартизации модели ISO 9000.

Стоит перечислить методы. К методам, которые используются на практике для повышения качества относятся:

- ISO 9004:2009 — «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации — Подход на основе менеджмента качества»;
- QFD — преобразуют потребительские желания клиента в технические характеристики продукции, в данном методе расставляются ключевые условия для каждого продукта или услуги и идентифицируют задачи в той отрасли развития продукции или услуги;
- ISO 15504-4:2005 — оценка процессов в области информационных технологий;
- кайдзен — система изменений товара, родившаяся в Японии, заключается в стремлении улучшить производство в непрерывном режиме, состоит из двух частей — Философия и практика;
- «6 Sigma» (6σ) — данная концепция была изобретена компанией Motorola, суть концепции заключается в максимальной минимизации отклонений и дефектов на производстве, путем улучшения каждого процесса производства;
- 5S — данный метод заключается в максимальной оптимизации рабочего пространства, поддержание чистоты, культура экономии времени;
- 8D — методика, направленная на устранение причин низкого уровня качества производственных процессов системным путем.

Сегодня, в условиях непрекращающейся конкурентной борьбы в области торговли, все сложнее добиваться ведущих позиций. Потребности покупателя растут, следовательно организациям требуется мгновенно реагировать, для того чтобы оставаться конкурентоспособными.

Так, ключом к успешному функционированию будет разработка и внедрение СМК.

Когда речь заходит об улучшении СМК, большое внимание уделяют и отечественные, и зарубежные специалисты. К примеру, в научном труде «Системы, методы и инструменты менеджмента качества» авторами которого стал ряд авторов разных национальностей — Кане М.М., Иванов Б.В., Корешкова В.Н., Схиртладзе А.Г., рассмотрены развитие и опыт создания систем менеджмента качества в России, Японии, Германии, США, ЕС. Рассмотрены современные методы повышения эффективности организации, на основе повышения качества.

Основной стратегической целью, которая встает перед Российским предприятием — есть повышение эффективности и результативности системы менеджмента качества. Ключевым фактором

достижения цели, является правильная ее постановка в области качества, что напрямую связано с удовлетворением потребности получателя товара/услуги.

По своей сути, в широком смысле, СМК существует для решения проблем, мешающих здоровой и эффективной деятельности организации. Решить проблемы можно используя различные методы, они перечислены выше. Остановимся на одном из таких методов — 8D.

Методика 8D — есть способ решить командным способом проблемы, с другой стороны, это инструмент для анализа и предупреждения таких проблем. Многогранность и высокий уровень функциональности и простоты данного способа является причиной его популярности среди компаний, таких как Bosch, КАМАЗ. А разработала этот метод, компания «Ford Motors».

Говоря о структуре системы 8D, выделяют 8 этапов. Невыполнение даже одного из них может привести к утрате важной информации, которая может способствовать решению проблемы и как следствие приведет к невыполнению задачи. К особенностям метода относиться коллегиальный характер, то есть решение проблемы должно происходить в команде людей, являющихся экспертами в той или иной области, знания этих людей должно привести проблему к ее логическому решению. Важным шагом в решении любой проблемы, является описание проблемы и вычленение из ряда подразделений и областей именно те, которые затронула данная проблема, а также определение направления, в котором стоит вести поиски коренной причины.

Также, к наиболее важным моментам стоит отнести анализ причин и их влияние.

В процессе анализа, может быть выявлен ряд причин отклонения, повлиявших на конечный результат СМК в организацию.

Важную позицию занимает этап корректировки и предупреждения мероприятий.

Именно данный этап способствует в большей мере развитию и повышению эффективности бизнес-процессов в организации.

Деятельность СМК, должна базироваться на постоянном взаимодействии между коллегами. Именно коллективная работа является основной движущей силой системы менеджмента качества.

Система качества, чтобы быть максимально эффективной, должна быть спроектирована таким образом, чтобы удовлетворять потребности и потребителя, и торговой организации. Хорошо организованная система, является надежным средством управления и оптимизации качества.

Для предотвращения множества ошибок, возникающих при внедрении стандартов ISO 9000, необходимо в первую очередь провести анализ существующей ситуацию на предприятии, далее уже устанавливать цели для улучшения. Для этого существует 3 способа.

Таблица 1. Способы проведения анализа состояния предприятия

1 способ	2 способ	3 способ
Доверие ведущим сотрудникам задачу определение цели. В данном случае задачу совершенствования будут выполнять именно те люди, которые максимально компетентны в процессе.	Провести анализ потенциальных возможностей и на основе результатов определить цели. В данном случае, необходимо прибегнуть к какому-либо стандарту, и принять его за образец.	Гибрид 1 и 2 способа.

Вывод: СМК играет важную роль в развитии организации. Правильная разработка и внедрение СМК на предприятии позволит повысить уровень конкурентоспособности, а также улучшить организацию труда и эффективность использования ресурсов. ■

1. Чернова К. А. Система менеджмента качества: сущность, принципы и этапы внедрения на предприятиях России // Сборник статей Международной научно-практической конференции. 2018. С. 96.

2. Леонов С. Н., Кубрак М. В., Головков В. В. Совершенствование системы менеджмента качества и повышение конкурентоспособности предприятия // Сборник статей Международной научно-практической конференции студентов и молодых учёных. С. 159-160. [Электронный ресурс].

3. Беликова Е. С., Хабирова С. О. Влияние системы менеджмента качества на повышение конкурентоспособности // Роль инноваций в трансформации современной науки: сборник статей Международной научно-практической конференции. 2017. С. 44-45.

4. Ряпина К. А. Роль системы менеджмента качества в обеспечении Конкурентоспособности организации // Актуальные проблемы управления: теория и практика. Материалы международной (заочной) научно-практической конференции. 2017. С. 115-118.

5. ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования». [Электронный ресурс].

6. ISO 9004-2009. Управление с целью достижения устойчивого успеха организации – Подход с точки зрения менеджмента качества. [Электронный ресурс].

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования». [Электронный ресурс].

ISO 9004-2009. Управление с целью достижения устойчивого успеха организации – Подход с точки зрения менеджмента качества. [Электронный ресурс].

Беликова Е. С., Хабирова С. О. Влияние системы менеджмента качества на повышение конкурентоспособности // Роль инноваций в трансформации современной науки: сборник статей Международной научно-практической конференции. 2017. С. 44-45.

Леонов С. Н., Кубрак М. В., Головков В. В. Совершенствование системы менеджмента качества и повышение конкурентоспособности предприятия // Сборник статей Международной научно-практической конференции студентов и молодых учёных. С. 159-160. [Электронный ресурс].

Ряпина К. А. Роль системы менеджмента качества в обеспечении Конкурентоспособности организации // Актуальные проблемы управления: теория и практика. Материалы международной (заочной) научно-практической конференции. 2017. С. 115-118.

Чернова К. А. Система менеджмента качества: сущность, принципы и этапы внедрения на предприятиях России // Сборник статей Международной научно-практической конференции. 2018. С. 96.

## Development and implementation of a quality management system

© Khalzanov D., 2022

This article is devoted to the study of the quality management system, the main stages of implementation are considered. Various methods and ways of solving problems that arise as a result of the implementation of the Quality Management System are considered. The necessity of introducing and improving the QMS, as a result of the variability of market requirements, is described.

*Keywords:* quality management system, management, ISO 9000, implementation of QMS, quality politic in organization