УДК 005.336.3:061.61

Годунова Анастасия Олеговна,
Национальный исследовательский
Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарева

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ «ТЕХНОПАРКА-МОРДОВИЯ»

Аннотация. В статье рассмотрена необходимость внедрения и стандартизации системы менеджмента качества в «Технопарк-Мордовия», определены основные преимущества от ее внедрения.

Abstract. The article considers the need for the introduction and standardization of quality management system in the "Technopark-Mordovia", identified the main benefits of its introduction.

Ключевые слова: технопарк, система менеджмента качества, ИСО, стандарт, мониторинг.

Keywords: technopark, quality management system, ISO, standard, monitoring.

В современных условиях высокое качество произведённой продукции и предоставленных услуг является одним из важнейших факторов успеха предприятий, обеспечивая их конкурентоспособность. Одним из главных инструментов повышения качества является система менеджмента качества (СМК), комплексно охватывающая все аспекты деятельности предприятия и получившая широчайшее распространение и признание во всем мире. СМК является частью общей функции управления предприятием, связанная с формированием и реализацией целей политики в области качества.

Во всем мире, руководящем документом по разработке и внедрению системы менеджмента качества являются стандарты серии ISO 9000. Многие страны выпускают собственные стандарты, переводя ISO 9000 на

национальные языки и придавая переводу статус национального стандарта. Так, в России выпущен ряд стандартов, гармонизированных со стандартами ISO 9000:2000, который составил отечественную серию ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Грамотное внедрение СМК на основе стандартов серии ИСО 9000 позволяет получить целый ряд преимуществ: повысить управляемость компании, конкурентоспособность и качество продукции и услуг, снизить издержки, сделать компанию клиентоориентированной.

Перечисленные выше преимущества являются крайне необходимыми практически для каждого предприятия республики Мордовия. В настоящее время большинство средних и крупных предприятий и организаций в Мордовии уже имеют отлаженную СМК сертифицированную по стандартам ГОСТ Р ИСО, однако в одном из ведущих автономных учреждений республики – «Технопарке-Мордовия» данная система отсутствует.

Построение и сертификация СМК «Технопарка-Мордовия» может решить актуальнейшую и сложнейшую задачу повышения и поддержания качества услуг, предоставляемых данным учреждением.

Цель технопарка состоит в том, чтобы сконцентрировать на единой территории специалистов общего профиля деятельности. Учёные и новаторы могут в технопарке проводить исследования в научно-исследовательских институтах, преподавать в учебных заведениях и участвовать в процессе внедрения результатов своих исследований [1, 2].

Основными задачами «Технопарка-Мордовия» являются:

- формирование инновационной среды;

- создание современных технологий и ноу-хау для внедрения на предприятиях различных форм собственности;

- коммерциализация научных идей и изобретений;

- внедрение новых услуг и современных наукоемких технологий на рынок научно-технической продукции;

- оказание предприятиям экспертных услуг с выдачей соответствующих заключений;

- Повышение качества образования, подготовка и переподготовка специалистов;

Реализацией перечисленных задач занимаются подразделения, входящие в структуру «Технопарка-Мордовия», которые выполняют работы в соответствии с потребностями конкретных заказчиков. А именно:

- центр нанотехнологий и наноматериалов;
- центр энергосберегающей светотехники;
- центр экспериментального производства;
- инжиниринговый центр волоконной оптики;
- Центр проектирования инноваций;
- Информационно-вычислительный комплекс [3].

Руководящем документом при разработке и внедрении системы менеджмента качества в «Технопарк Мордовия» должен стать ГОСТ Р ИСО 9000. Для надлежащего исполнения требований стандартов серии ИСО 9000 и других нормативных документов, ориентированных на систему менеджмента качества, в организационную структуру «Технопарка-Мордовия» должен быть включен специальный отдел контроля качества.

Политика «Технопарка-Мордовия» в области СМК должна быть направленна на мониторинг, анализ и улучшение качества предоставляемых услуг. Данные процессы необходимы для оценки соответствия предоставляемых услуг и обеспечения соответствия СМК требования нормативных документов, а также для повышения эффективности системы менеджмента качества.

Согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2008 организация должна применять подходящие методы мониторинга и, где это целесообразно, оценку процессов системы менеджмента качества. Эти методы должны демонстрировать способность процессов достигать запланированных результатов [4]. Исходя из этого, в «Технопарка-Мордовия» необходимо реализовать принцип «от частного к общему». В каждом центре, комплексе должен находиться специалист (группа специалистов), ответственный за функционирование

системы качества своего подразделения, в обязанность которого следует включить мониторинг, контроль и сбор информации о качества предоставляемых услуг. Общее руководство работами по качеству следует возложить на руководителя подразделения.

Полученные сведения из подразделений необходимо направлять в отдел контроля качества, который будет проводить регулярную оценку пригодности, адекватности, эффективности и результативности СМК с учётом политики и целей в области качества.

Учитывая требования ГОСТ Р ИСО 9001, «Технопарку-Мордовия» будет необходимо постоянно повышать эффективность СМК с помощью совершенствования качества предоставляемых услуг посредством использования политики и целей в области качества, результатов проверок, анализа данных, предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства.

Целью постоянного совершенствования СМК является повышение удовлетворённости заказчиков и других заинтересованных сторон качеством оказанных услуг. Предпринимаемые действия по улучшению СМК, на которые следует ориентироваться «Технопарку Мордовия», представлены в виде схемы поэтапных действий на рисунке 1 [5].

Первым этапом данной схемы является анализ и оценка существующего положения на рынке учитывая ожидания заказчиков, для выявления направления с потребностью в улучшении. Ставится конкретная цель – к чему мы стремимся.

Следующая стадия – это поиск, оценка и выбор оптимального решения для достижения поставленной цели с помощью методов поиска управленческих решений. К примеру, метод мозговой штурм», при котором 7-15 человек выдают идеи по текущей проблеме, не критикую и не обсуждая, только развивая их. После этого группа экспертов анализирует их и преобразовывает в технически, организационные и другие решения. Может использоваться метод «диаграммы приближения», или KJ-метод, суть которого в том, что из

имеющихся идей формируются группы идей и выбирается предпочтительная группа, внутри которой идеи также объединяются в подгруппы, а после выбирается оптимальная и т.д., пока исследователь не найдет конкретное решение. Следует отметить, что методы могут использоваться отдельно или в комбинации друг с другом.

Затем идет стадия выполнения выбранного решения, в которой полученные результаты анализируются и оцениваются, проверяется, достигнута ли поставленная цель. На этой стадии оформляются изменения, сравниваются с предыдущими показателями с целью установления дальнейшей возможности их улучшения.

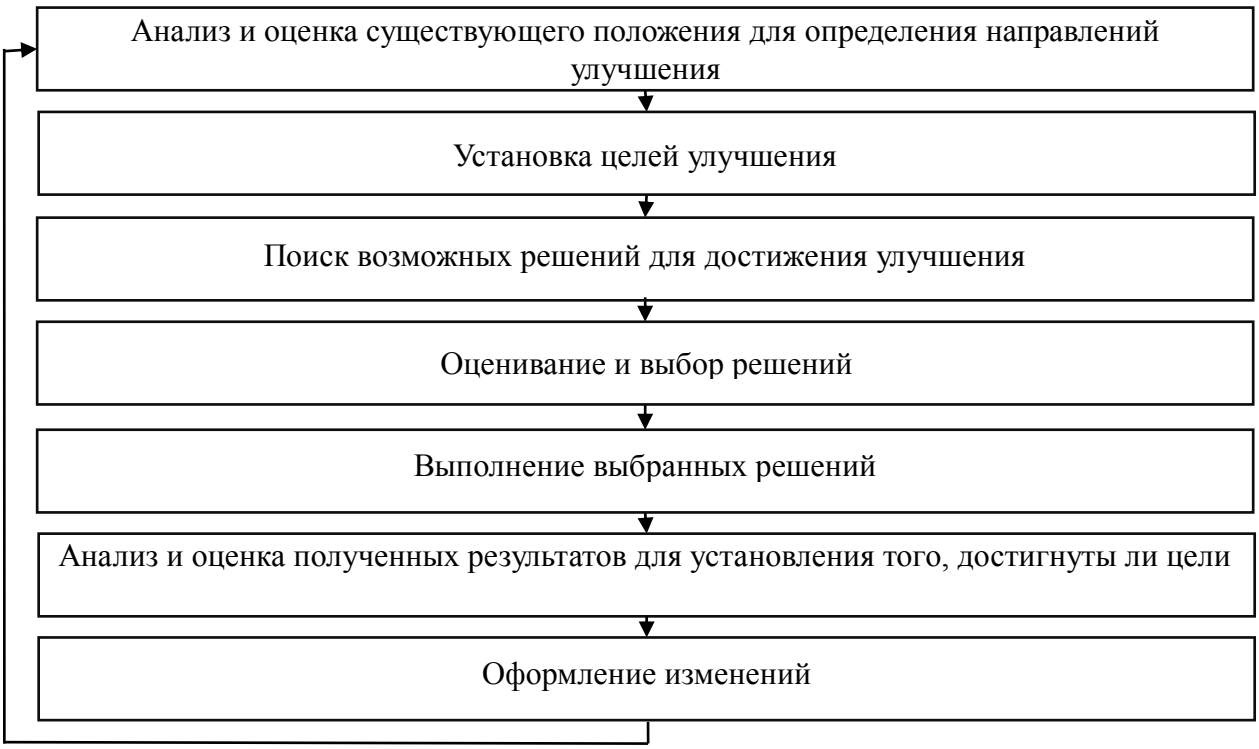

Рис. 1. Схема действий по улучшению СМК

СМК «Технопарка-Мордовия» должна быть ориентирована на заказчика и соотнесена с его требования и ожиданиями. Ориентация на заказчика подразумевает установление его желаний и нужд, путем изучения рынка и анализа потребностей заказчика. Ориентация на заказчика означает, что он всегда прав.

Если благодаря СМК организация умеет удовлетворять требования потребителей и имеет сертификат соответствия требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008, значит, компания, создавшая эту СМК надежна и действительно способна поставлять обещаемую продукцию или услуги и сохранять их качество стабильным.

В связи с вышесказанным, сертификация СМК на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2008 послужит мощным инструментом маркетинга, позволяющим повысить имидж «Технопарка-Мордовия» (следовательно, и имидж его услуг) как на региональном, так и на федеральном и международном рынке.

Библиографические ссылки

1. Кузнецов А.Ф., Кокулова А.А., Курганский Д.В. Проблемы развития технопарков в России // Контентус. 2014. №1 (18). С. 82–85.

2. Кузнецов А.Ф., Курганский Д.В. Эффективность использования коммерческих дата-центров // Культурологический подход в экономико-правовом развитии региона. Саранск, 2014. С. 538-544.

3. Официальный сайт Технопарк Мордовия – Режим доступа: www.technopark-mordovia.ru/

4. ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования. [Текст]. – Введ. 13.11.2009.

5. ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. [Текст]. – Введ. 18.12.2008.