

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	4
Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА В РЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКЕ	8
1.1. Качество - интегратор работы организаций в рыночной экономике.....	8
1.2. Эволюция мышления в области качества.....	27
1.3. Методология всеобщего управления качеством	44
Глава 2. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ АСПЕКТЫ СОЗДАНИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМ КАЧЕСТВА	57
2.1. Система международных стандартов качества. Подходы и принципы построения системы качества на базе МС ИСО серии 9000.	57
2.2. Организация и содержание работ по разработке и внедрению системы качества	80
2.3. Место и роль службы качества в организационной структуре предприятия	100
Глава 3. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СИСТЕМ КАЧЕСТВА	107
3.1. Показатели качества продукции	107
3.2. Затраты на качество: необходимость определения, классификация, организация учета....	111
3.3. Некоторые методологические основы определения экономической эффективности создания и функционирования систем качества	130
Глава 4. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ В ЖИЛИЩНОЙ СФЕРЕ	144
4.1. Проблемы качества строительства и пожарной безопасности зданий	144
4.2. Научный подход к вопросам надежности строительных организаций	166
4.3. Оценка надежности саморегулируемых организаций на основе процессного подхода.....	174
Глава 5. АНАЛИЗ ВЛИЯНИЯ САМОРЕГУЛИРОВАНИЯ НА КАЧЕСТВО ПРОЦЕССОВ В ЖИЛИЩНОЙ СФЕРЕ	187
5.1. Системный подход к проблеме саморегулирования	188
5.2. Зарубежный опыт саморегулирования	198
5.3. Анализ надежности и качества членов саморегулируемых организаций	203
5.4. Проблема оценки качества подрядчика строительных работ на аукционе	206
5.5. Анализ качества труда мигрантов, привлекаемых к строительным работам, и перспективы участия саморегулируемых организаций в процессе их найма.....	221
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	224
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	226
ПРИЛОЖЕНИЯ	234
Приложение 1.....	235
Приложение 2.....	240
Приложение 3.....	247
Приложение 4.....	253
Приложение 5.....	257

ПРЕДИСЛОВИЕ

Существование или выживание предприятий и организаций в условиях рыночной экономики базируется, прежде всего, на качестве продукции и услуг, которые они способны предложить своим потребителям. Один из видных американских специалистов по управлению качеством Дж.Харрингтон отмечал: «80-90-е годы - это арена борьбы за качество и цена поражения в этой борьбе - экономическая катастрофа». Отсюда - новая стратегия предприятия, ориентированная на достижение коммерческого успеха через качество. Данный принцип справедлив и в настоящее время.

Сегодня в западном мире общепризнанно – качество стало лучшим направлением вложений средств для усиления позиций фирмы как на внутреннем, так и международном рынках. Наблюдается беспрецедентный рост внимания к качеству во всех странах мира.

По мере развития рыночных отношений российские предприятия и организации, особенно ориентированные на внешние рынки, стали осознавать, что без радикального решения проблемы качества едва ли возможен успешный выход из экономического кризиса, формирование эффективной рыночной экономики, интегрирование в мировое хозяйство. Осознание необходимости перемен - это первый важный шаг на пути решения проблемы качества. Следующий шаг требует ответа на вопрос: «Как осуществить преобразования?»

Наука и практика доказали, что надежным средством в деле оптимизации и управления качеством с точки зрения выгод, затрат и рисков как для организации, так и потребителя является хорошо структурированная, эффективно и результативно функционирующая система качества.

Опыт прошлых лет по созданию и широкому внедрению в отечественную практику промышленных предприятий систем управления качеством продукции хотя и является хорошей базой для работы в новых условиях, но явно недостаточен. Для малых организаций характерно, как правило, отсутствие традиций, знаний и навыков в области управления качеством.

В этих условиях предприятия и организации испытывают острую потребность в практических рекомендациях по осуществлению

деятельности в области качества, основывающихся на соответствующей теории и методологии.

В последнее время в периодической печати появляются работы, описывающие как зарубежные, так и отечественные подходы к решению теоретических и практических проблем в области качества. К сожалению, зачастую описания носят размытый характер, не расставлены четко акценты и не фиксируется внимание на отличительных признаках этих подходов. Более того, в литературе встречается терминологическая путаница. Толкование основных понятий в отечественной и зарубежной теории и практике имеет серьезное расхождение, что ведет к непониманию и усугубляет решение и без того нелегкой для предприятий и организаций задачи обеспечения качества выпускаемой продукции и оказываемых услуг в условиях становления рыночных отношений. Международные стандарты ИСО серии 9000, принятые в качестве национальных более чем в 80 странах мира, носят общий характер, содержат руководящие указания относительно деятельности в области качества, но не дают конкретных рекомендаций.

В работе, рассмотрены теоретические аспекты проблемы качества как базы для разработки практических рекомендаций, так и практический опыт управления качеством строительной продукцией в условиях саморегулирования. Для уяснения сути категории «качество» анализируются различные вехи ее понимания, раскрывается интегральное понимание качества, которое стало возможным с развитием рыночных отношений. Определены место и роль качества продукции в системе рыночных инструментов организации. В работе анализируется отношение к проблеме качества на разных этапах экономического развития нашей страны. Авторы солидарны с теми специалистами, которые считают, что для успешного выхода из кризиса и нормального развития российской экономики сегодня необходимо проблему качества довести до национальной идеи.

Создавая собственные системы качества, предприятия и организации ориентируются на теоретические и практические рекомендации, предлагаемые наукой и практикой. Для того чтобы предприятия и организации имели четкие ориентиры при построении системы качества, приводится анализ систем качества с позиций различных критериев оценки.

Определившись концептуально, предприятия, организации приступают к созданию системы качества. При этом они должны четко представлять, какой подход к созданию системы качества является более эффективным, какими принципами следует руководствоваться, каковы этапы и содержание работ по созданию и внедрению системы качества. Исходя из собственного опыта, обобщая опыт передовых организаций и предприятий по созданию систем качества, авторы раскрывают содержание всех указанных направлений.

Процесс разработки и внедрения системы качества является достаточно сложным, трудоемким и продолжительным. В процессе функционирования система качества должна постоянно находиться в рабочем состоянии. Этими процессами занимается служба качества, место и роль которой в организационной структуре предприятия представлены в работе. Цели, задачи, функции службы приведены в разработанном положении о данной службе.

Важное значение имеет оценка эффективности системы качества с экономической точки зрения. Принять правильное управленческое решение в области качества возможно только при наличии информации о затратах на качество. Учитывая недостаточность теоретических исследований в данной области, в работе впервые анализируются основополагающие классификации затрат на качество в контексте различных концепций качества, дается развернутая классификация затрат на качество, применимая в отечественной практике, приводятся границы затрат, разработан комплекс мероприятий, необходимых для организации учета затрат на качество.

При внедрении и функционировании системы качества необходимо получить доказательство ее эффективности. В работе с позиций различных концепций качества анализируются подходы к оценке экономической эффективности, предлагается методологический подход к оценке эффективности современных систем качества.

В особенности остро проблема качества продукции и оказания услуг встала перед хозяйствующими субъектами России с принятием в 2008 г. закона «О саморегулировании». В рамках данного закона многие отрасли лишились государственного контроля над ними (лицензирования) и стали развиваться по принципу саморегулирования. Т.е. контроль за качеством продукции стал осуществляться саморегулируемыми организациями, специально созданными для этого.

Наиболее прогрессивный опыт саморегулирования с 2008 г. по 2011 год накоплен у предприятий строительной отрасли. Реализация механизма саморегулирования в любой отрасли, включая строительную отрасль, должна осуществляться посредством разработки правил и стандартов предпринимательской (профессиональной) деятельности, обеспечения надлежащего контроля со стороны профессиональных объединений за деятельностью своих членов, представления (защиты) интересов участников саморегулируемых организаций (СРО) перед третьими лицами. Указанные правила зачастую содержат более высокие требования к качеству товаров (работ, услуг) по сравнению с нормативными правовыми актами государственных органов. Неисполнение этих правил либо их ненадлежащее исполнение обеспечивается возможностью применения со стороны СРО дифференцированных санкций в отношении своих членов (вплоть до исключения из СРО). Государство же в лице уполномоченного органа осуществляет общий надзор в соответствующей сфере деятельности, причем основную контрольную нагрузку принимают на себя именно СРО, что значительно снижает степень административного давления на бизнес.

Прошедшая в г.Иркутске 31 марта 2011 года научно-практическая конференция «Отраслевое саморегулирование в контексте реформы государственного управления и повышения качества продукции и услуг», участниками которой являлись представители большинства сфер саморегулирования, развивающихся в Иркутской области, была нацелена на улучшение качества процессов, протекающих в различных отраслях, переходящих на саморегулирование. Резолюция, подготовленная по итогам конференции, показывает, что проблемы по качественному оказанию услуг и производству работ есть практически во всех отраслях, где введено саморегулирование (см. Приложение 1).

Таким образом, цель настоящей работы заключается в совершенствовании подходов к качеству управления в организациях различных отраслей, а в особенности в тех, которые государство отпустило в свободное плавание путем введения саморегулирования взамен государственного лицензирования – строительство, проектирование, оценка, управление недвижимостью и др.