

Коваль Д.С. Студент,

1 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский государственный университет,

Тольятти (Россия)

Тишина А.О. студент,

1 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский государственный университет,

Тольятти (Россия)

Харланов В.А студент,

1 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский Государственный Университет,

Тольятти (Россия)

Копосова О.В. Студент,

1 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский государственный университет,

Тольятти (Россия)

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА МАЛОГО БИЗНЕСА

Аннотация: Как функционирует малый бизнес. СМК в малом бизнесе

Ключевые слова: СМК, менеджмент качества, малый бизнес, система управления качеством малого бизнеса.

Small business quality management system

Annotation: How small business functions. QMS in small business

Keywords: QMS, quality management, small business, small business quality management system.

Малый бизнес, несмотря на множество трудностей, и требований для успешной жизнедеятельности в условиях рынка, является невероятно разносторонним и «быстрым» сектором экономики. Вот некоторые требования малого бизнеса:

- особые мероприятия для оптимизации развития;
- помощь в выводе на другие уровни рынка, такие как межрегиональные и междугородние;
- поддержку в виде консультаций или сбора информации;

Уровень развития малого бизнеса определяется количеством выполненных требований.

Как и у любого вида бизнеса у малого тоже существуют внешние и внутренние цели. К внешним целям относят – цель создания бизнеса, а к внутренним – повышение капитала, амбиции, квалифицированный персонал или профессионализм команды и т.д.

Качество – один из основных параметров уровня конкурентоспособности, определяющий выбор потребителя на рынке. А именно, среди большого выбора товаров и услуг потребитель выбирает исходя из соответствия цены и качества. И победа достаётся тому, кто позволяет себе обеспечивать высокое качество при низкой стоимости, т.е. идеальный продукт для потребителя.

На требованиях стандартов ISO была сформирована система менеджмента качества (СМК) малого бизнеса. СМК удобна тем, что при внедрении в организацию другие системы управления различными процессами и ресурсами успешно адаптируются под СМК. Однако, на практике, просто внедрить СМК недостаточно. Для успешного функционирования необходимо постоянно модифицировать, развивать и контролировать систему.

Существует два основных мифа о системе менеджмента качества:

- стандарты действуют только на производстве продукции, а услуги не затрагивает;
- система связана только с техническими задачами и качеством производства продукции.

ISO – серии стандартов, применяющиеся во всех процессах, любого вида бизнеса. Также, применять их могут организации, как с большим, так и с

малым штатом сотрудников и рабочих, в самых разных сферах экономики. Соответственно, данные мифы – неправда.

СМК малого бизнеса является частью одной, большой, общей специфики менеджмента предприятий и организаций контролирующей соблюдение мировых стандартов.

Имеется несколько этапов внедрения системы управления качеством на малое предприятие/организацию:

Во-первых, решение руководства организации. Все действия по внедрению СМК должны быть одобрены и контролироваться руководством. Создание необходимых условий для успешного внедрения системы и её дальнейшего развития, определение целей системы, процессы, критерии оценивания качества и многое другое, также входят в обязанности руководства.

Во-вторых, квалификация и уровень профессиональности персонала и работников предприятия. Создание информативной базы необходимо для успешного обучения работников новой системе управления качеством. Также на предприятии необходимо составить команду специалистов всех отделов организации для создания и разработки документов качества, возглавляемых главным координатором.

В-третьих, план внедрения системы. В план должны входить: описание этапов внедрения, ответственные лица, начальный бюджет, описание процесса оценки по внедрению системы. Разрабатывать и следовать плану необходимо из-за непредвиденных обстоятельств и индивидуальности каждого предприятия, замедляющих внедрение СМК и растягивающих план на несколько лет.

В-четвёртых, документация. Уже существующая документальная база организации используется как основа для СМК. Соответственно уже из существующей «Политики в области качества» подготавливается документ «Руководство по качеству» и инструкции по применению их в новой системе. Имеющаяся для этого документация проходит анализ на соответствие

требованиям стандарта ISO и составляется перечень изменений в компании. После составления описания заводится бланки о прохождении проверки соответствующим лицом. Также разрабатывается «Руководство сотрудника». Так же при составлении документации необходимо учитывать требование стандарта ISO о компетенции персонала, выполняющего работы в рамках СМК.

В-пятых, внедрение СМК. Данный пункт характеризуется тем, что начинается с официального объявления работникам о начале работы по новой системе и открытием доступа каждому из них к новой нормативной документации по каждому изменённому процессу.

Далее следуют заключительные этапы по:

- финальному оцениванию степени внедрения СМК на предприятие/организацию;
- получения официального сертификата качества продукции или предоставляющийся услуг.

Как уже было замечено качество выпускаемой продукции в полной мере характеризует успешность даже малой современной организации. И те предприятия, что рассчитывают свою конкурентоспособность по уровню цены, нежели по качеству своего товара или услуги сильно заблуждаются и остаются в проигрыше на рынке.

Такое происходит из-за современных тенденций производства и рыночных отношений. Современный среднестатистический покупатель больше склонен переплачивать за качество товара. Также от эффективности системы качества предприятия напрямую зависит цена на товар.

Список используемой литературы:

1. Стандартизация и управление качеством продукции. - М.: Юнити, 2016.
2. Шишкин, И.Ф. Метрология, стандартизация и управление качеством / И.Ф. Шишкин. - М.: Стандарт, 2016

3. Вдовин, С.М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. - М.: Инфра-М, 2018.

4. Афанасьев, В.А. Техническое регулирование и управление качеством / В.А. Афанасьев, В.А. Лебедев, В.П. Монахова и др. - М.: КД Либроком, 2017.