

«Сейфуллин окулары – 12: Ғылым жолындағы жастар-болашақтың инновациялық әлеуеті» атты Республикалық ғылыми-теориялық конференция материалдары = Материалы Республиканской научно-теоретической конференции «Сейфуллинские чтения-12: Молодежь в науке - инновационный потенциал будущего" . – 2016. – Т.1, ч.2 – С.211-214

## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА СТРОИТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В КАЗАХСТАНЕ

*Карымсаков Д.Е.*

В настоящее время, в Казахстане, строительные компании все чаще сталкиваются с проблемой эффективного управления персоналом для решения поставленных задач. Проблема состоит в том, что нет четких взаимоотношений между системами управления предприятия и системными подходами.

Работа строительной организации зависит от ряда внешних и внутренних факторов, влияющих на ее деятельность. Успешное управление и предотвращение негативного влияния на деятельность строительной организации со стороны рынка и внутренних экономико-хозяйственных факторов возможно при помощи эффективных механизмов управления предприятием, одним из которых является система менеджмента качества (СМК). Именно она обеспечивает стабильное и успешное руководство, а также деятельность компании. СМК направлена на обеспечение эффективности деятельности организации, за счет ориентации не только производственных, но и управленческих, и организационных процессов на удовлетворение требований потребителей, что в свою очередь приводит к снижению непроизводительных затрат и улучшению качества производимой продукции и предоставляемых услуг.

Сертификация систем менеджмента качества свидетельствует о том, что в компании строго соблюдаются требования международных стандартов качества. Система менеджмента качества строительной организации - это своеобразная декларация о контроле и отбраковке дефектов продукции или услуг. Наличие у компании [сертификата системы менеджмента качества](#) строительной организации, который создан на основе стандарта ИСО 9000, выступает гарантом качества продукции и показывает высокий уровень производства. Такие компании наиболее конкурентоспособны. Система менеджмента качества является гарантом производительности продукции и ее качества в рамках контракта строительных материалов [1].

Передовая практика в различных областях менеджмента в ряде соответствующих международных стандартах – ИСО 9001 на систему менеджмента качества, ИСО 14001 на систему экологического менеджмента и др. С учетом требований вышеприведенных стандартов по применению процессного управления качеством и стратегии устойчивого развития бизнеса можно построить современную систему менеджмента строительного предприятия.

Системный подход к менеджменту качества побуждает производителей анализировать требования потребителей, определять процессы, способствующие получению приемлемой продукции для потребителей, а также поддерживать эти процессы в управляемом состоянии. Система менеджмента качества дает уверенность самой организации и потребителям в способности поставлять продукцию, полностью соответствующую требованиям.

Семейство стандартов СТ РК ИСО 9001:2001 проводит различие между требованиями к системам менеджмента качества и требованиями к продукции. Требования к системам менеджмента качества, установленные СТ РК ИСО 9001:2001, являются общими и применимыми к потребителям товаров и услуг в любых секторах промышленности или экономики независимо от категории продукции.

СТ РК ИСО 9001:2001 не устанавливает требований к продукции. Требования к продукции могут быть установлены потребителями или организацией исходя из предполагаемых запросов потребителей или требований регламентов. Требования к продукции могут содержаться в технических условиях, стандартах на продукцию, стандартах на процессы, контрактных соглашениях и регламентах[ 2].

Разработка и внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями СТ РК ИСО 9001:2001 состоит из нескольких основных процессов, которые включают:

- установление потребностей и ожидание потребителей и других заинтересованных сторон;
- разработку политики и целей организации в области качества строительной продукции;
- установление процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества;
- установление и определение необходимых ресурсов и обеспечение ими достижения целей в области качества;
- разработку методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса;
- определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин;
- разработку и применение процесса для постоянного улучшения СМК.

В отечественном строительстве практика применения СТ РК ИСО 9001-2001 показывает, что данный стандарт, при всех его достоинствах и универсальности, все-таки не учитывает специфику строительства. Характерные особенности строительной деятельности определяют необходимость применения особых методических подходов к регламентации вопросов качества, в том числе при оценке и измерении качества процессов. Разработка методов и подходов измерения процессов является одним из принципиально важных и вместе с тем слабоизученных вопросов менеджмента качества[ 3].

В Казахстане строительные организации все чаще сталкиваются с проблемой оценки качества процессов при функционировании системы менеджмента качества. Проблема состоит в том, что зачастую на практике наблюдаются обстоятельства, когда критерии оценки качества процессов не отражают особенностей строительного производства. В ходе строительства качество работ контролируется, однако полученные данные не группируются, не анализируются и не используются при разработке действенных мероприятий по повышению качества, т.е. не соблюдается один из принципов менеджмента качества – системный подход к управлению.

На наш взгляд, на сегодняшний день в области измерения качества остаются нерешенными два вопроса. Первый вопрос – отсутствие единой методики измерения качества процессов строительной организации, ориентированной на технологию строительного производства. Второй вопрос – установление тесной взаимосвязи между измерением показателей качества и их улучшением. С целью повышения эффективности менеджмента качества строительной организации необходима разработка системы измерений, которая привязана к нормативным, организационно-техническим, технологическим особенностям строительного производства. Модель оценки качества ключевых процессов строительной организации должна обеспечивать, с одной стороны, сбор необходимых данных, с другой стороны, представлять объективную информацию о качестве[ 4].

Поэтапно действия при разработке модели оценки качества процессов строительной организации, могут выглядеть следующим образом:

1. Установление группы пользователей моделью оценки качества процессов;

2. Определение группы показателей, включаемых в модель оценки качества процессов;
3. Определение источников базы данных, необходимых для расчета показателей;
4. Определение методов (мер) воздействия пользователей на качество процессов.

В группу пользователей данной модели рекомендуется включить следующих субъектов внешней и внутренней среды организации: заказчика, проектировщика, партнеров, потребителей, высшее руководство организации, руководителя службы качества, руководителей структурных подразделений, коллектив организации. При разработке системы измерений необходимо установить показатели, характеризующие состояние входящих ресурсов, производственную деятельность и результаты процессов. Для этого приведенные показатели должны быть сгруппированы и систематизированы по этапам процессов организации: «вход», «производство», «выход».

Таким образом, опыт внедрения СМК для сертификации в СТ РК ИСО 9001-2001 показал, что самое главное – это преодоление некомпетентности участников процесса, внедрение в сознание основных принципов и преимуществ системы менеджмента качества. Сегодня каждый понимает, что наличие у предприятия сертификата серии ISO (ISO 9000, ISO 14000, ИСМ), OHSAS 18000, - не дань моде и не отличительная черта отдельно взятой группы предприятий, это жизненная необходимость, фундамент бизнеса и залог его успешного развития. Система менеджмента качества - это набор инструментов, предназначенный для создания услуги такого качества, которая может быть продана Заказчику [5].

### **Список литературы**

- 1 Фелелов А.А. Польза от системы менеджмента качества в строительстве // Методы менеджмента качества, 2007, № 6.- С. 20-23
- 2 Мазаник Н.Т. Особенности деятельности строительных организаций // Консалдинг-Аналитика, 2003, №3. – С.10-18
- 3 Jung Sang-ki, Park Jung-Eun, Cha Yongwoon, TaekHyun Chang. Improvement of Construction Quality Management through Analyzing Construction Work's Quality Inspection Results //Korean Journal of Construction Engineering and Management. Volume: 17, Issue: 1-page: 110-118,DOI: 10.6106/KJCEM.2016.17.1.110
- 4 Цуканова О. А. Анализ влияния факторов внешней среды на развитие строительных предприятий в России // Проблемы современной экономики: материалы III междунар. науч. конф. - Челябинск: Два комсомольца, 2013. - С. 4-6.
- 5 Shustov P.A., Bazhakin A.V.Factors that influence the working conditions of workers of building specialties.Известия вузов. Инвестиции. Строительство. Недвижимость: научный журнал. – Иркутск: Изд-во ИрГТУ, 2014. – № 1 (6). – С. 81-96

**научный руководитель - д.т.н., проф. Д.Б.Курмангалиева**