

УДК 658.56

<https://doi.org/10.33619/2414-2948/41/34>

## О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА СТРОИТЕЛЬНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

©*Аннаев С. Х.*, Тверской государственный технический университет,  
г. Тверь, Россия, [serdar20111994@mail.ru](mailto:serdar20111994@mail.ru)

©*Бойкова А. В.*, д-р экон. наук, Тверской государственный технический университет,  
г. Тверь, Россия, [serdar20111994@mail.ru](mailto:serdar20111994@mail.ru)

## IMPROVEMENT OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF CONSTRUCTION ENTERPRISE

©*Annayev S.*, Tver State Technical University, Tver, Russia, [serdar20111994@mail.ru](mailto:serdar20111994@mail.ru)

©*Boykova A.*, Dr. habil., Tver State Technical University,  
Tver, Russia, [serdar20111994@mail.ru](mailto:serdar20111994@mail.ru)

*Аннотация.* Совершенствование системы менеджмента качества (СМК) услуг строительных организаций имеют исключительное значение. В статье даны рекомендации по совершенствованию СМК на предприятиях строительной отрасли РФ.

*Abstract.* Improvement of the quality management system (QMS) of services of construction companies is of exceptional importance. The article gives recommendations on its improvement of QMS at the enterprises of the construction industry of the Russian Federation.

*Ключевые слова:* менеджмент, качество, система, строительство, совершенствование.

*Keywords:* management, quality, system, construction, improvement.

Обобщая различные определения, разработанные Международной организацией по стандартизации (ИСО) можно выделить следующее определение системы менеджмента качества (СМК) — это система, созданная на предприятии для постоянного формирования политики и целей в области качества, а также для достижения этих целей.

Совершенствование системы менеджмента качества (СМК) услуг строительных организаций важно, поскольку с энергетикой, связью, образованием и здравоохранением, другими инфраструктурными отраслями, строительство обеспечивает базовые условия жизнедеятельности общества, являясь важным инструментом достижения социальных, экономических, внешнеполитических и других государственных приоритетов.

Проведем пример анализа по причинам возникновения проблем в области качества строительных услуг. Для анализа был использован инструмент по качеству причинно-следственная диаграмма Исикавы.

Результаты анализа представлены на Рисунке.

В соответствии с вышеприведенным рисунком можно выделить следующие проблемы в системе менеджмента качества:

1. Проблемы в области логистики при обеспечении необходимыми строительными материалами предприятий.

2. Длительное время на согласование проектов строительства, большое количество документов хранится на бумажных носителях. При этом отсутствует электронный документооборот по согласованию текущей технической документации.

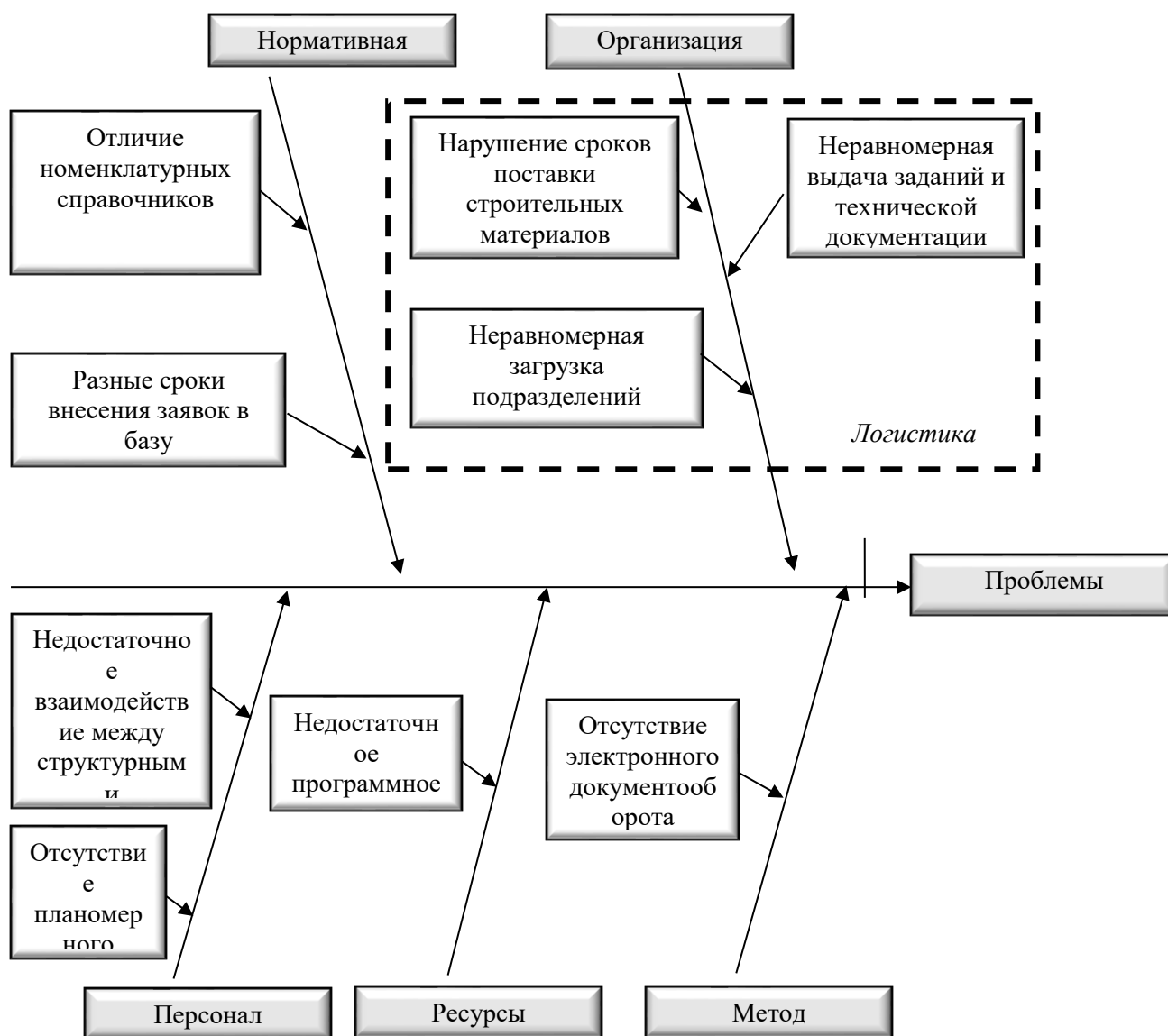


Рисунок 1. Причины возникновения проблем.

Основными недостатками системы менеджмента качества на строительных предприятиях:

- отсутствие единой классификации строительных материалов и унификации номенклатурных справочников;
- нарушение сроков поставки материалов;
- длительность формирования и согласования заявок на поставку материалов, что приводит к дополнительным затратам.

Целесообразно оценить внедрения стандартов ИСО в строительных компаниях можно по нескольким направлениям. Состояние экономики: нестабильная экономическая ситуация в стране вызывает необходимость сертифицировать систему менеджмента качества, которая создаст возможность для роста компании в целом, в том числе и в области качества.

Информационная насыщенность стандарта, его ясность сказывается на упрощенном процессе его внедрения. Внедрение в строительную компанию стандарта ИСО 9000 делает ее более престижной, более конкурентоспособной на рынке идентичных услуг. Последний фактор можно проконтролировать тем, что компания уже прошла сертификацию менеджмента качества своей продукции. Стандарты ИСО 9000 большое внимание уделяют способностям самой компании удовлетворять потребности всех заинтересованных сторон: от сотрудников до потребителей. Наличие стандарта ИСО, который компании внедряют чтобы улучшить менеджмент качества, может создать ей дополнительную инвестиционную привлекательность, в особенности, если компания планирует выйти на зарубежные рынки. Кроме этого, контролировать необходимо не только внешнюю сущность компании, огромное внимание уделяется также и ее внутренней организации (контроль операций, контроль готовой продукции, услуг, входной контроль).

Сложнее контролировать внутреннюю сущность компании после внедрения стандарта, так как в стандартах серии ИСО 9000 не предусмотрены регламентированные процедуры проведения работ, присутствуют общие требования к качеству, но не описаны способы достижения этого уровня качества. Особенности определения качества строительных услуг должны учитываться при разработке проекта внедрения системы менеджмента качества на предприятии строительной отрасли [1–2].

Ряд компаний, уже внедривших ИСО 9000, считают себя, по крайней мере, более конкурентоспособными по сравнению со своими коллегами по отрасли. На практике это подтверждает тот факт, что до внедрения стандартов серии ИСО 9000 более 50% случаев недочетов связаны с потерей контроля над управлением компанией или ее подразделением. Так орган внедрения системы менеджмента качества основное внимание должен уделять

- 1) своим клиентам,
- 2) предотвращению негативных ситуаций в организации,
- 3) упрощению понимания некоторых аспектов самого стандарта, который внедрен в компанию.

Проконтролировать работу СМК может только руководство организации, которое несет как ответственность перед клиентом за соответствия внедренным стандартам, так и уместность сертификации деятельности в целом. Таким образом, внедрение сертификата качества в строительные компании имеет ряд преимуществ: улучшение позиции компании на рынке, участие в разнообразных тендерах, повышение ее конкурентоспособности, увеличение рынка услуг, предоставляемых организацией [3, с. 117].

Итак, главная цель внедрения стандартов серии ИСО 9000 — с их помощью компании, в частности строительные, могут существенно увеличить уровень развития и укрепить позиции компании на рынке сбыта. Для четкого взаимодействия клиента и экспертов в области стандарта ИСО 9000 и информационных технологий необходимо следовать соответствующим методикам, которые являются своеобразным дополнением к внедряемым стандартам. Многие российские компании столкнулись с глубочайшим кризисом доверия со стороны западных партнеров. Если оценивать ситуацию реально, практически перекрыт доступ на финансовые рынки. Кроме того, страдают и те компании, которые могут успешно работать и развиваться. Большой риск внутри страны мешает объективно оценить российскую компанию как возможного контрагента или объект инвестиций. В этих условиях система качества, построенная в соответствии с ИСО 9000 и сертифицированная признанным в мире сертификационным обществом, приобретает особое значение. По существу, наличие такой системы подтверждает способность высшего руководства управлять компанией и

свидетельствует о наличии стратегических планов. Работа с подобной компанией всегда будет считаться менее рискованной, и это будет непременно сказываться как на развитии компании в целом, так и на менеджменте качества в частности [4].

*Источники:*

(1). ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1390-ст).

(2). ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1391-ст) (вместе с Разъяснением новой структуры, терминологии и понятий, Другими международными стандартами в области менеджмента качества и на системы менеджмента качества, разработанными ИСО/ТК 176).

*Список литературы:*

1. Антохина Ю. А. Современные инструменты менеджмента и качества. СПб.: ГУАП, 2017. 238 с.

2. Аронов И., Штерн Л. Стандарты ИСО 9000 в жизни. Рисованный комментарий к ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования». М.: КДУ, 2016. 96 с.

3. Вдовин С. М., Салимова Т. А., Бирюкова Л. И. Система менеджмента качества организации. М.: ИНФРА-М, 2018. 299 с.

4. Минько Э. В., Минько А. Э. Менеджмент качества. СПб.: Питер, 2016. 272 с.

*References:*

1. Antokhina, Yu. A. (2017). *Sovremennyye instrumenty menedzhmenta i kachestva*. St. Petersburg, GUAP, 238.

2. Aronov, I., & Shtern, L. (2016). *Standarty ISO 9000 v zhizni. Risovannyi kommentarii k GOST RISO 9001-2001 "Sistemy menedzhmenta kachestva. Trebovaniya"*. Moscow, KDU, 96.

3. Vdovin, S. M., Salimova, T. A., & Biryukova, L. I. (2018). *Sistema menedzhmenta kachestva organizatsii*. Moscow, INFRA-M, 299.

4. Min'ko, E. V., & Min'ko, A. E. (2016). *Menedzhment kachestva*. St. Petersburg, Piter, 272.

*Работа поступила  
в редакцию 19.03.2019 г.*

*Принята к публикации  
24.03.2019 г.*

*Ссылка для цитирования:*

Аннаев С. Х., Бойкова А. В. О совершенствовании системы менеджмента качества строительного предприятия // Бюллетень науки и практики. 2019. Т. 5. №4. С. 256-259. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/41/34>.

*Cite as (APA):*

Annayev, S., & Boykova, A. (2019). Improvement of the Quality Management System of Construction Enterprise. *Bulletin of Science and Practice*, 5(4), 256-259. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/41/34>. (in Russian).