

## **ХАРАКТЕРИСТИКА МИССИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

**М.В. Колмыкова**

*ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов*

*Рецензент д-р экон. наук, профессор В.В. Быковский*

**Ключевые слова и фразы:** миссия; система менеджмента качества; промышленное предприятие.

**Аннотация:** Предложено авторское видение миссии системы менеджмента качества промышленного предприятия; определена ее значимость для формирования системы менеджмента качества, выявлена взаимосвязь между миссией предприятия и миссией системы менеджмента качества.

В научной литературе уделяется все большее внимание вопросам управления качеством на промышленных предприятиях. Рассматриваются такие базовые вопросы, как принципы управления качеством, способы управления различными компонентами системы менеджмента качества (СМК); способы оценки процесса управления качеством на предприятии; способы самооценки качества, способы осуществления постоянных улучшений, внедрения корректирующих и предупреждающих действий и т.д.

Однако, несмотря на такой повышенный интерес к вопросам управления качеством, в научной литературе не уделено должного внимания вопросам миссии СМК промышленного предприятия (ПП), до сих пор нет определения миссии СМК ПП, подходов к ее формированию, отсутствуют принципы, на основе которых она должна формироваться, нет механизма оценки эффективности и результативности формирования миссии СМК ПП и т.д. В данной статье автор предлагает свое видение относительно указанных вопросов.

Для того чтобы сформировать определение миссии СМК ПП необходимо определиться с тем, что означают компоненты, входящие в данное понятие, а именно, что означают термины «миссия» и «система менеджмента качества». В литературе дается большое количество определений каждого из данных терминов.

---

Колмыкова Марина Вячеславовна – аспирант кафедры «Экономический анализ и качество», e-mail: econa@admin.tstu.ru, ТамбГТУ, г. Тамбов.

Мескон М.Х. считает, что миссия – четко выраженная причина существования организации [1, с. 288]. Дафт Р.Л. дает понятие миссии как общего определения основных направлений бизнес-операций организации, отличающих ее от других компаний [2, с. 215].

Миссия (в широком смысле) – философия и предназначение, смысл существования организации [3, с. 227]. В узком смысле миссия определяет для чего или по какой причине существует организация [3, с. 227].

Термин СМК трактуется:

1) как система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству, совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки политики и целей и достижения этих целей посредством руководства и управления организацией применительно к качеству [4, с. 18];

2) система, охватывающая все виды работ, выполняемые на предприятии, объединяет многочисленные отдельные функции и решения в области качества продукции на фирме в единую оперативную систему, направленную на достижение высшего качества при оптимальных затратах, предполагающая наличие ряда нормативных документов, требования которых обязаны соблюдать все сотрудники фирмы, занятые в области проектирования, производства, сбыта продукции, при выполнении работ, имеющих прямое отношение к качеству продукции [5, с. 36];

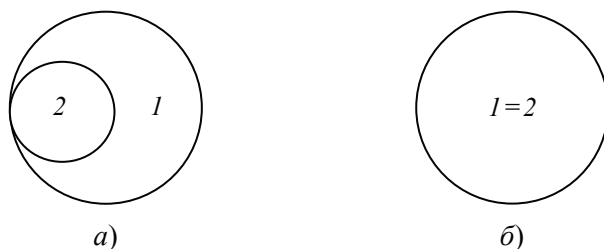
3) совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов, средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции, система формирования политики и целей в области качества [6, с. 185].

Систематизация, сопоставление и анализ указанных определений миссии позволяет выделить общее представление о данном понятии у разных авторов. Миссия организации является исходным пунктом, с которого начинается ее деятельность, это вектор ее развития и всей последующей деятельности в указанном направлении. Все это обуславливает высокую значимость данного понятия и необходимость его тщательной проработки.

Проведенный анализ дает возможность для формулирования нового термина в теории управления качеством – «миссии СМК», под которой, с нашей точки зрения, можно понимать предназначение совокупности мер в области управления качеством.

Деятельность любой организации в области качества должна начинаться с определения миссии в этой области. Миссия СМК позволяет понять главную цель существования СМК. С нашей точки зрения главная цель разработки и внедрения СМК заключается в повышении производительности деятельности ПП посредством управления деятельностью по критериям качества. Повысить производительность ПП также можно за счет совершенствования его деятельности в области эффективности и результативности.

Наличие четкой сформулированной миссии СМК позволяет сконцентрировать усилия всей организации на достижении конкретно поставленной цели, выраженной в данной миссии. При отсутствии миссии персонал будет направлять усилия в разные стороны от главного вектора качества,



**Соотношение между миссией промышленного предприятия  
и миссией системы менеджмента качества промышленного предприятия:**

*a* – миссия ПП включает миссию SMK ( $I > 2$ ); *б* – миссия ПП совпадает  
с миссией SMK ( $I = 2$ ); *1* – миссия ПП; *2* – миссия SMK ПП

а в некоторых случаях даже в противоположную, что приведет к снижению уровня качества, производительности, эффективности и результативности деятельности ПП.

Ключевое значение миссии SMK также заключается в том, что на ее основе формируются цели SMK. Цели конкретизируют миссию, развивают ее положения, определяют основные направления деятельности ПП.

Миссия SMK ПП – это не просто определенная формулировка предназначения деятельности в области управления качеством, она должна являться логическим следствием из общей миссии деятельности организации, должна полностью согласовываться с ней и быть гармоничной частью общей системы менеджмента (рисунок, *a*).

В менеджменте есть целое направление специалистов, которые считают, что менеджмент должен осуществляться на основе управления качеством. Таким образом, происходит отождествление классического понимания менеджмента и менеджмента качества. Данный подход получил широкое распространение, но не заменил собой всей концепции управления. С позиций данного подхода можно говорить о том, что миссия деятельности промышленного предприятия приравнивается к миссии его SMK, в результате основное предназначение не только SMK, но и всего предприятия заключается в формировании определенного качества (рисунок, *б*).

*Список литературы*

1. Мескон, М.Х. Основы менеджмента : пер. с англ. / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М. : Дело, 1998. – 800 с.
2. Дафт, Р.Л. Менеджмент : пер. с англ. / Р.Л. Дафт. – СПб. : Питер, 2001. – 832 с.
3. Виханский, О.С. Менеджмент / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Экономистъ, 2006. – 670 с.
4. ГОСТ Р ИСО 9000–2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Взамен ГОСТ Р ИСО 9000–2001 ; введ. 2009–09–10. – М. : Стандартинформ, 2008. – 70 с.
5. Управление качеством на промышленном предприятии / под науч. ред. Б.И. Герасимова. – М. : Машиностроение-1, 2006. – 204 с.
6. Проблемы менеджмента качества в современной России : материалы Всерос. науч.-практ. конф. (19–21 апр. 2006 г.) / Морд. гос. ун-т, Акад. проблем качества. – Саранск : Тип. «Красный Октябрь», 2006. – 500 с.

## **Description of the Mission of Quality Management System of Industrial Enterprises**

**M.V. Kolmykova**

*Tambov State Technical University, Tambov*

**Key words and phrases:** industrial enterprise; mission; quality management system.

**Abstract:** The paper proposes the author's vision of the mission of quality management system of the industrial enterprise, its importance for the creation of quality management systems is determined, the link between the mission of the organizations and the mission of quality management system is revealed.

---

© М.В. Колмыкова, 2011