

Малышев Алексей Алексеевич, к.э.н., доцент кафедры «Маркетинг и экономическая теория», ФГБОУВО «Пензенский государственный университет архитектуры и строительства»

Давыдова Дарья Олеговна, студент магистратуры ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет архитектуры и строительства»

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК СПОСОБ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Аннотация: В статье проанализированы теоретические основы системы менеджмента качества. Для исследования выбрано предприятие ООО «Строительная группа Рисан». В ходе исследования выявлено, что предприятию необходимо делать шаги по внедрению системы менеджмента качества на предприятии. Разработаны рекомендации для внедрения системы менеджмента качества на предприятии для повышения её конкурентоспособности.

Ключевые слова: система менеджмента качества, конкурентоспособность предприятия, оценка показателей качества.

Abstract: The article analyzes the theoretical foundations of a quality management system. For the study, the enterprise “Risan Construction Group” was selected. The study revealed that the company needs to take steps to implement a quality management system in the enterprise. Recommendations have been developed for the implementation of a quality management system in an enterprise to increase its competitiveness.

Keywords: quality management system, enterprise competitiveness, assessment of quality indicators.

В основе эффективной деятельности организации на целевом рынке лежат ее конкурентные преимущества, которые в конечном итоге и обеспечивают конкурентоспособность продукции.

Конкурентные преимущества организации складываются из внешних и внутренних факторов. Если внешние факторы практически не зависят от организации, то внутренние определяются всеми ее сферами деятельности, среди которых преобладают структурные факторы или менеджмент организации [1].

Система менеджмента качества - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству [2].

Система менеджмента качества создается обычно в связи с необходимостью подтверждения организацией своей способности обеспечить требуемое качество продукции, повышение удовлетворенности потребителей и качества продукции. А качество продукции, в свою очередь, выступает одним из главных показателей конкурентоспособности организации. Именно поэтому внедрение системы менеджмента качества в организации может гарантировать повышение уровня конкурентоспособности организации [3, с. 95-103].

Для исследования рынка застройщиков г.Пензы был проведен экспертный опрос, потребительских опрос на примере ООО «Строительная группа Рيسان».

Было опрошено 200 потребителей – клиентов и потенциальных клиентов ООО «Строительная группа Рيسان» (от 18 до 65 лет), которые обращались за консультацией в офис продаж. Также было опрошено 30 экспертов – директоров, топ-менеджеров и ведущих инженеров ООО «Строительная группа Рيسان» и фирм-конкурентов.

ООО СГ Рيسان – Общество с Ограниченной ответственностью «Строительная группа Рيسان» было основано в 2002г. Основной вид деятельности - деятельность, связанная с инженерно-техническим

проектированием, управлением проектами строительства, выполнением строительного контроля и авторского надзора.

В данный момент ООО «Строительная группа Рيسان» не использует систему менеджмента качества, а работает с опорой на ГОСТы и нормативную строительную документацию, что может негативным образом сказываться как на качестве услуг, так и на процессе работы организации в целом. Нормативной основой требований к качеству являются национальные стандарты (ГОСТ) и стандарты организаций. Если основной целью технических регламентов является защита жизни и здоровья граждан и защита собственности и окружающей среды, то применение стандартов в первую очередь направлено на повышение конкурентоспособности продукции.

Сравним ответы экспертов и потребителей, относящихся к качеству строительных объектов ООО «Строительная группа Рيسان».

Данные ответы (рис.1) продемонстрировали хорошую удовлетворенность показателями качества предприятия ООО «Строительная группа Рيسان» клиентами и потенциальными клиентами. Ответы расположились следующим образом: наибольшую удовлетворенность с оценкой «5» набрали такие показатели, как географическое расположение объектов и инфраструктура. Неудивительно, ведь ООО «Строительная группа Рيسان» выбирает под места строительство либо в центральной части города – Западная поляна (5 мин до центра), ГПЗ (10 мин до центра), Ближняя Веселовка (10 мин до центра), Пушкина (Центр города), либо очень развитый спальный район Арбеково (15 мин до центра). Инфраструктурное оснащение объектов включает в себя подземный паркинг, детские площадки, теннисные корты, амфитеатр (открытая сцена), фонтаны, для ЖК Новые сады был организован специальный «Парк времен» на базе парка им. Ульяновых с лавочками, качелями и пешеходными дорожками.

На «4» отмечены такие показатели качества как строительство «под клиента», что включает в себя удобство планировок квартир, удобство подъездов, лифтов, учитывание застройщиком индивидуальных пожеланий и

ограничений людей (инвалидность, наличие маленьких детей, домашних животных), также отдельно отмечены планировки с большой кухней, гардеробной зоной, просторными лоджиями, отдельно отмечены надежность конструкций и сооружений.

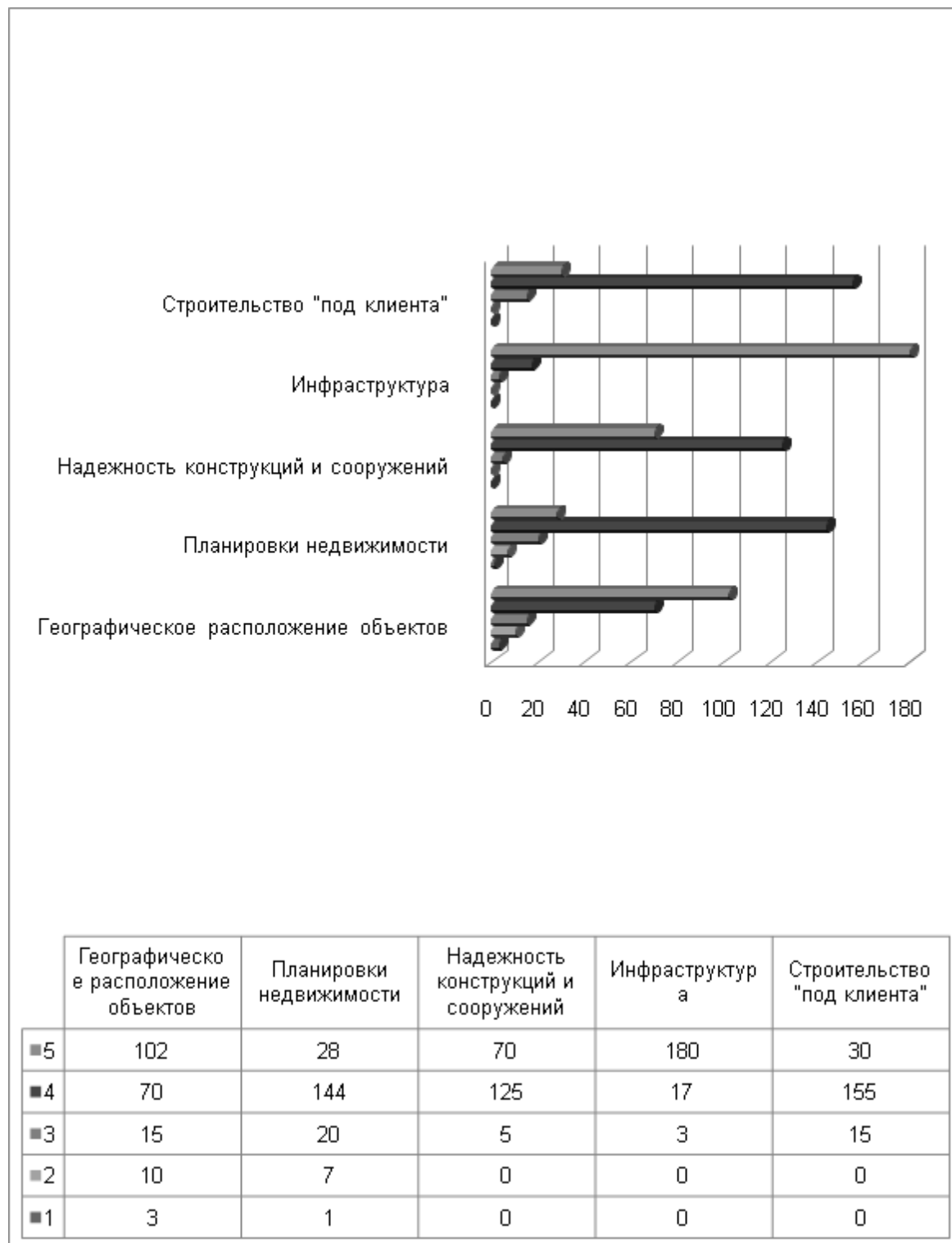


Рис. 1 «Оценка основных показателей качества клиентами и потенциальными клиентами ООО СГ Рисан», шт. отв.

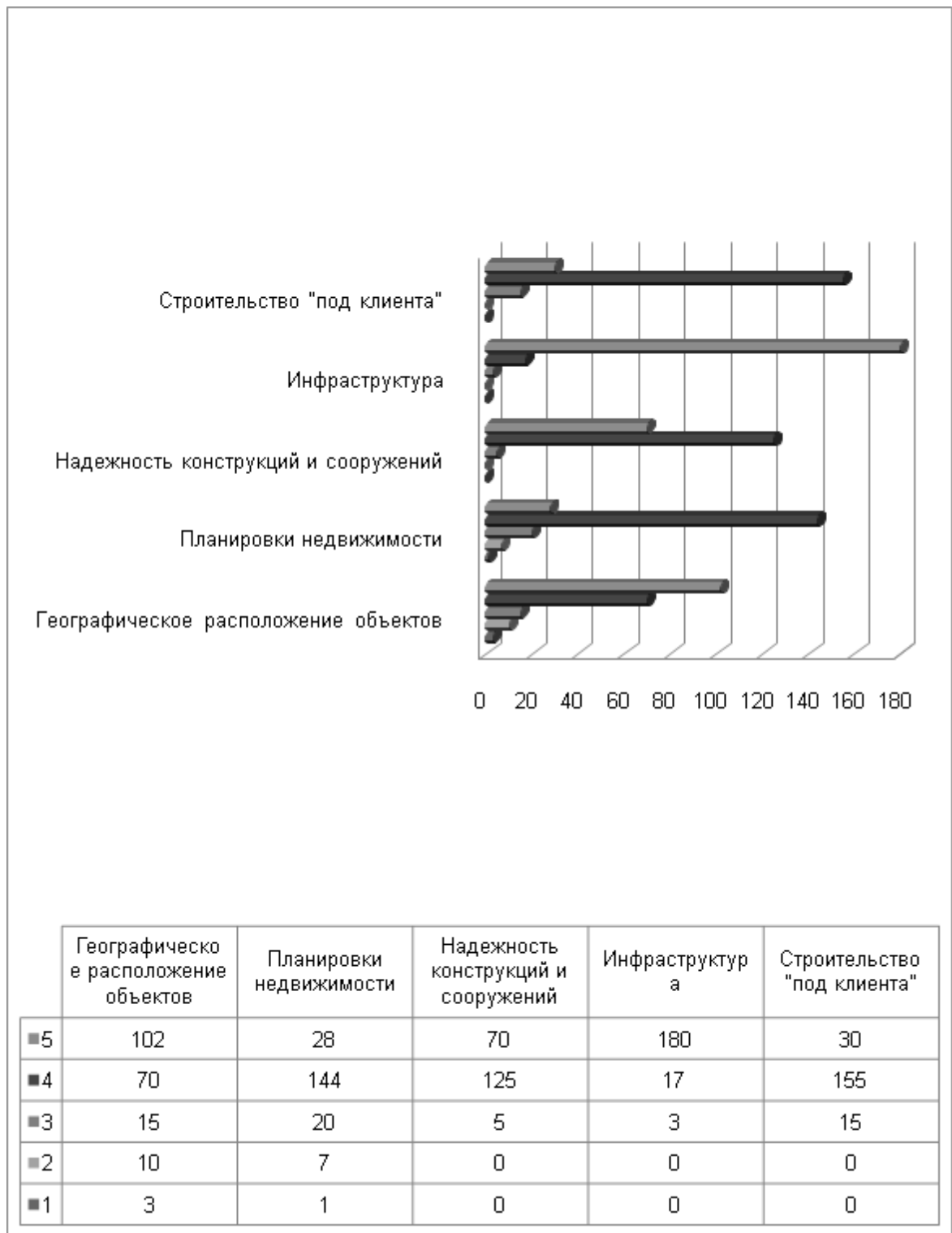


Рис. 2 «Оценка основных показателей качества ООО СГ Рيسان экспертами», шт. отв.

Можно сделать вывод о том, что в целом эксперты оценивают качество объектов ООО СГ Рيسان, как хорошее. (рис.2) Особенно они выделяют географическое расположение объектов, надежность конструкций,

инфраструктуру. По сравнению с потребителями, эксперты отметили надежность конструкций и планировок.

Анкетный опрос выявил несколько проблем конкурентоспособности ООО «Строительная группа Рيسان», которые нуждаются в решении для повышения конкурентоспособности продукции.

Во-первых, достаточно высокая цена за кв.м.

ООО «Строительная группа Рيسان» – флагман на рынке строительных организаций Пензы, на который ровняются многие организации не только Пензы, но и России. Строительство по международным стандартам, высокое качество продукта, удобство планировок, инфраструктура, строительство «под клиента» - все это играет важную роль при формировании цены. Но на строительном рынке сложилась такая тенденция – из двух вариантов с одинаковой стоимостью покупатель скорее выберет квартиру с большей квадратурой, без развитой инфраструктурой и вдали от центра, чем отдаст предпочтение квартире поменьше, более высокого качества постройки класса «комфорт». Ведь основной потенциальный клиент на строительном рынке – мужчины и женщины от 18 до 35 лет, семейные пары, которые либо берут квартиру в ипотеку, либо обналичивают мат.капитал и хотят максимально сэкономить при покупке. В данном случае может помочь новая рекламная стратегия – «разрушение мифов о покупке недвижимости». При использовании этой стратегии необходимо создать агрессивную рекламную кампанию, возможно, с намеком на «плохое качество» недвижимости у конкурентов – недвижимости эконом-класса, с плохой шумоизоляцией, без парковочного места для личного автомобиля и т.д. В этой рекламной кампании необходимо прописать все выгоды приобретения недвижимости класса комфорт: допустим, «Вам не понадобятся лишние 10 кв.м. для установки шкафа для одежды, тк в Рисане вы приобретаете квартиру с встроенной гардеробной» или «Вам не придется искать паркоместо в соседнем дворе – у нас есть подземный паркинг». Потребителю необходимо донести, из чего формируется цена за кв.м., и какие выгоды от покупки они получают в будущем.

Во-вторых, проблема ассортимента.

Исследование выявило достаточно высокое наличие ассортимента ООО «Строительная группа Рисан». Однако, потребители отмечают, что для них данный ассортимент недостаточен – вероятнее всего, это связано с районами застройки, которые удобны не каждому жителю г. Пензы. Та стоимость квартиры, которую предлагает ООО «Строительная группа Рисан», должна быть оправдана большим количеством сданных объектов в различном территориальном расположении. Строительная организация получает территорию под застройку после проведения и выигрыша тендера. На тендере на землю могут участвовать любые фирмы-конкуренты, которые смогут исполнить обязательства по строительству в указанный срок и на указанную, желательно, более низкую стоимость. Преимущество в тендере всегда получает та организация, которая работает на системе менеджмента качества – к ней у государства всегда будет более высокая лояльность, тк строительство будет вестись исключительно по ГОСТам, точно в срок, исполняя свои обязательства перед клиентом. Поэтому, для того чтобы расширить ассортимент организации в будущем, необходимо внедрение системы менеджмента качества уже сейчас. Это позитивно скажется на имидже организации, а также на участии в тендерах.

В-третьих, опрошенные отмечали в ООО «Строительная группа Рисан» недостаточно высокий сервис.

Исходя из данных опроса в вопросе с пожеланиями или критикой, опрошенные отмечали, что им могли не перезвонить, не ответить на запрос и т.д. Проблема высокой занятости сотрудников организации с большим потоком обращений всегда существовала и будет существовать. Негативно сказывается человеческий фактор – нехватка сотрудников, больничные, отпуска, когда одному сотруднику приходится выполнять свои функции, а также функции двух или трех других сотрудников. При внедрении системы менеджмента качества на предприятии эта проблема решается автоматически. Во-первых, сотрудники проходят обучение новым стандартам работы с большими

потоками информации, предоставляется новая «схема» работы, вплоть до скриптов ответа на телефонный звонок, внедрение базы заявок и обработки таковых, обучение продажам по телефону, во-вторых, внедряется специальная CRM-система, обязательная при системе менеджмента качества, адаптированная под строительную отрасль, где хранятся и обрабатываются данные каждого сотрудника – от менеджера продаж до генерального директора. Система менеджмента качества в строительной отрасли не обязывает ведение какого-то конкретного программного обеспечения – здесь подойдут как программы из блоков 1С, адаптированные под крупное строительство, так и CRM системы.

Внедрение системы менеджмента качества поможет решить все три проблемы единовременно.

Внедрение СМК приведет к снижению издержек производства до 20% за счет укрепления отношений с поставщиками, выход на новые рынки, развитие кадрового потенциала [4].

СМК для развития ассортимента дает приоритетность для организации при участии в тендерах. Преимущество в тендере всегда получает та организация, которая работает на системе менеджмента качества – к ней у государства всегда будет более высокая лояльность, тк строительство будет вестись исключительно по ГОСТам, точно в срок, исполняя свои обязательства перед клиентом.

Внедрение СМК для повышения сервиса достигается наилучшей дисциплины и ответственности в коллективе за счет наказания не отдельного сотрудника, а отдела. Улучшенная система мотивации – к денежной составляющей поощрения могут быть добавлены дополнительные отгулы или отпускные дни. Улучшение показателей работы во всех отделах предприятия, постановка новых целей и достижение их сотрудниками.

Библиографический список:

1. Губарев, А.В. Информационное обеспечение системы менеджмента качества / А.В. Губарев. — М.: ГЛТ, 2018. — 132 с.
2. Заика, И.Т. Документирование системы менеджмента качества: Учебное пособие / И.Т. Заика, Н.И. Гительсон — М.: КноРус, 2017. — 186 с.
3. Малышев А.А., Салмова А.В. Повышение результативности маркетинговой деятельности на основе инструментов маркетингового аудита [Текст] /А.А Малышев, А.В. Салмова // E-Scio. 2019. № 3 (30). С. 95-103.
4. Селезнева А.В. Конкурентоспособное предприятие: основные тенденции преобразования [Текст] : Научная статья / Вестник ПНИПУ: Т.16, №2, 2014 г. С. 106-107.