1. Анализ системы менеджмента качества на примере общества с ограниченной ответственностью «Новый взгляд-строй»

Если говорить вообще, то прохождение сертификации и получение сертификатов качества для любого предприятия является подобием расширения возможностей. И естественно, чем шире возможности, тем больше способов прихода к взаимовыгодным отношениям с потребителем.

В этой главе речь пойдет о такой сфере социально-экономической жизни, как строительство. Как видно из ПРИЛОЖЕНИЯ 1, начиная с 1995 года, тенденция роста строительства нового жилья на 1 тысячу человек неуклонна. Однако его все же не достаточно. По многим причинам. Все причины взаимосвязаны и каждая следующая является неким результатом предыдущей.

Во-первых, ввиду сложных условий жизни в сельской местности, а так же стремления к получению высшего образования, темп роста городского населения растет (в период с 1995 по 2008 год удельный вес городского населения в общей численности населения страны увеличивался с 68% до 74%), что вызывает безусловный рост спроса на рынке недвижимости (в частности, квартир). Во-вторых, с увеличением спроса, естественно реагирует и цена за квадратный метр жилой площади (примерно 200 долларов США за квадратный метр в 1995 году и 1500 долларов в 2008 году), что отражается не лучшим образом на кошельке потребителей. Усугубляет положение и то, что ежегодная потребность в жилье среди населения республики больше, чем строят соответствующие предприятия страны.

Поэтому можно сделать вывод о том, что строительная сфера деятельности, в частности рынок недвижимости, на современном этапе как нельзя больше востребована. Повышение конкурентоспособности на таком рынке может способствовать как повышению качества услуг, так и понижению их цены – с одной стороны. С другой, ведение хозяйственной деятельности именно на строительном рынке и рынке недвижимости весьма выгодно, так как спрос на недвижимость с каждым годом растет.

Однако проблема повышения качества работы предприятий, действующих на таком рынке,– актуальная проблема. Стоит отметить, что вместе с ростом спроса на рынке недвижимости и оказания строительных услуг, растет и число фирм, желающих действовать на них. Как же оказать достойную конкуренцию таким фирмам, выигрывая для себя большее количество потребителей, как ни повышением качества своих услуг.

Общество с ограниченной ответственностью «Новый взгляд-строй» (далее – ООО «Новый взгляд-строй») учреждена в 2002 году – специальное разрешение (лицензия) №02250/0264697 Министерства архитектуры и строительства Республики Беларусь повторно выдана на основании решения от 16 июля 2007 года №100 сроком на 5 лет и действительна до 16 июля 2012 года. На основании данной лицензии, организация имеет право осуществлять деятельность «Проектирование и строительство зданий и сооружений I и II уровней ответственности и проведению инженерных изысканий для этих целей». Ознакомиться с дынном документом можно в ПРИЛОЖЕНИИ 2.

В соответствии с такой лицензией, а так же с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 20 октября 2003 года №1386 «Об утверждении положения о лицензировании деятельности по проектированию и строительству зданий и сооружений I и II уровней ответственности и проведению инженерных изысканий для этих целей», предприятия, получившие ее, имеют право:

* разрабатывать проектную документацию для строительства следующих видов зданий и сооружений I и II уровней ответственности:
* жилые здания и сооружения и их комплексы
* общественные здания и сооружения и их комплексы
* сельскохозяйственные здания и сооружения и их комплексы
* объекты транспортного назначения и их комплексы;

а также следующих сооружений:

* линии электропередач
* сооружения сетей городского электрифицированного транспорта.
* разрабатывать разделы проектной документации:
* инженерное оборудование, сети и системы(электроснабжения, электрооборудования, электроосвещения, связи, радиофикации).
* заниматься строительство зданий и сооружений I и II уровней ответственности, а также следующих сооружений:
* линии электропередач, связи, радио и телевидения
* сооружения сетей городского электрифицированного транспорта.
* Выполнение строительно-монтажных и специальных работ:
* земляные работы (механизированная разработка грунта)
* электромонтажные работы (устройство сетей и систем электроснабжения, электроосвещения и электрооборудования)
* санитарно-технические работы (установка приборов учета воды, тепла)
* осуществлять технический надзор в строительстве.
* управлять строительством с привлечением субподрядных организаций (функции генерального подрядчика) при строительстве зданий и сооружений.

Однако для организации ООО «Новый взгляд-строй» в лицензии установлен ряд услуг, осуществление данной фирмой которых разрешается. К ним относятся следующие строительные и иные специальные монтажные работы:

* работы по монтажу и устройству несущих деревянных конструкций
* наружные штукатурные и облицовочные работы
* кровельные работы
* теплоизоляционные работы
* электромонтажные работы (устройство систем электроснабжения, электроосвещения);

Таким образом, данное предприятие является строительной организацией, осуществляющей определенные виды деятельности в рамках вышеизложенного документа.

Что касается качественных особенностей с момента регистрации данного предприятия, то здесь произошел ряд изменений. Стоит отметить, что сертификацию ООО «Новый взгляд-строй» проводил орган по сертификации строительных материалов, изделий и конструкций, аккредитованный Госстандартом Республики Беларусь,– республиканское унитарное предприятие «Стройтехнорм». Данная инстанция уполномочена подготавливать Технические свидетельства на применение в проектировании и строительстве новых или ввозимых из-за пределов Республики Беларусь строительных материалов, изделий, конструкций и технических решений. Так же она является базовой организацией Минстройархитектуры Республики Беларусь по информационному обеспечению в области технического нормирования, стандартизации, сертификации и метрологии.

Так, 10 июля 2007 года ООО «Новый взгляд-строй» прошла сертификацию качества предоставляемых услуг и получила сертификаты соответствия на следующие виды работ (ПРИЛОЖЕНИЕ 3):

* устройство полов с покрытиями из: древесины и изделий на ее основе, синтетических рулонных материалов и плиток, штучных материалов
* обойные работы
* облицовочные работы: наружные и внутренние
* малярные работы наружные (с простым и улучшенным покрытием) и внутренние (с простым и улучшенным покрытием)
* штукатурные работы наружные (с простым и улучшенным покрытием) и внутренние (с простым и улучшенным покрытием).

Получение данных сертификатов соответствия значительно упрочило позицию данной организации на рынке. Во-первых, они избавляют от дополнительных затрат времени и средств на субподрядчиков, которые в ином случае привлекались бы для выполнения указанных в сертификатах операциях. Причем вариант выигрышный как для самой фирмы та и для заказчика (потребителя). Во-вторых, потребителю проще контролировать, если есть в том надобность, выполнение тех или иных работ, так как деятельность одного экономического субъекта на строительном объекте проще отследить, нежели совокупности таких субъектов. Так же существенно уменьшается количество бюрократических процедур, связанных с документацией.

Своевременно, для получения сертификатов на отдельные виды работ, а также управления качеством уже ведущихся предприятиям работ создается служба контроля качества. Как правило, в ее состав входят:

* начальник службы контроля качества – самый компетентный и опытный работник
* инженерно-технические работники службы контроля качества – другие уполномоченные работники.

20 июня 2007 года служба контроля ООО «Новый взгляд-строй» получила свидетельство о технической компетентности №37372989.1661-2007, выданный РУП «Стройтехнорм», согласно которому предприятие получило право проводить испытания и контроль продукции в строительстве в следующих направлениях:

* производство штукатурных работ
* производство облицовочных работ
* монтаж и устройство несущих деревянных конструкций
* электромонтажные работы
* изоляционные работы (гидроизоляционные и теплоизоляционные)
* кровельные работы

Ознакомиться с исчерпывающим перечнем наименований испытаний и определяемыми параметрами продукции в строительстве по данному сертификату качества, а так же с самим сертификатом, можно ознакомиться в ПРИЛОЖЕНИИ 4.

Этот документ направлен на регулирование деятельности непосредственно самой службы контроля качества. Так же стоит отметить, что данная служба существует практически постоянно, так как деятельность самой фирмы в сфере строительства и ремонта непрерывна. Конечно это огромный плюс как для самой организации, так и для потребителя (заказчика). Во-первых, существование такой службы непосредственно на строительных объектах ведет к процессному управлению качеством, то есть менеджмент качества реализуется на каждом процессе оказания тех или иных услуг. Это дает возможность выполнение самих работ в меньшие сроки и в более качественной форме, что является, с одной стороны, рекламой для самой организации, так как каждый потребитель (заказчик) стремится сократить время постройки или ремонта отдельных объектов, а с другой стороны это дает возможность принимать большее количество заказов. Во-вторых, доверие к такой фирме существенно выросло.

Безусловно, сертификация предприятия ООО «Новый взгляд-строй» воспринимается как должное, как один их факторов успеха организации. Фирма старается идти в ногу со временем, подстраиваться под существующие социально-экономические условия и это весьма успешно получается. Но говорить о таких концепциях, как TQM, применительно к ООО «Новый взгляд-строй» пока еще рано. Во-первых, численность сотрудников организации составляет 20 человек, поэтому всеобщая система менеджмента качества была бы весьма обременительна для довольно простой организационной структуры, а во-вторых, такие затраты на управление качеством еще пока невозможны ввиду того, что фирма является довольно молодой.

Однако, в планах фирмы прохождение сертификации и получение сертификата соответствия ИСО серии 9000 на оказание строительных услуг. Так как в перспективе экономики страны привлечение иностранного капитала для расширения производств товаров и услуг, то высокие показатели качества работы строительной организации, каковой является ООО «Новый взгляд-строй», просто необходимое условие успеха. Поскольку система качества ИСО 9000 является общепризнанной, то получение сертификата, удостоверяющего, что фирма способна соответствовать мировым рамкам по качеству, будет являться неотъемлемым атрибутом успеха.

Пока что сложно сделать вывод о тех направлениях, которым фирме следует придерживаться. Опираясь на результаты собственного анализа работы организации, я могу сказать, что ООО «Новый взгляд-строй» ведет весьма успешную деятельность. Это подтверждается не только тем, что организация расширяет сферы своего влияния, возможности своего участия в тех или иных массовых проектах в строительстве, но так же и тем, что повышается качество оказания строительных и ремонтных услуг. То есть происходит не только количественное увеличение размеров организации (штат сотрудников), но и качественные, что подтверждается теми документами, которые были предоставлены для анализа деятельности в моей работе. Однако предприятие имеет право осуществлять ту деятельность, на которую она зачастую вынуждена приглашать субподрядчиков из-за большого объема работы – это можно отнести к минусам такой фирмы. Но тем не менее, это не мешает действовать рационально, добиваться качества оказания услуг, завоевания все большего числа потребителей, улучшению системы руководства предприятием.