

МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ БУДІВЕЛЬНО - МОНТАЖНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

Ширяєва Н.Ю., Дорофєєв О.В. (Одеська державна академія будівництва та архітектури, м. Одеса)

Аналізуються основні задачі будівельно-монтажної організації в області якості. Приводяться практичні рекомендації щодо удосконалення системи якості будівельно-монтажних організацій згідно ISO 9000.

Актуальність проблеми. За останнє десятиріччя в будівельній галузі України відбулися відчутні структурні зміни. Вони привели до появи великої кількості будівельно-монтажних організацій, що хочуть одержати ліцензії на здійснення будівництва різних об'єктів, а також замовлення від державних, часток і, у тому числі, іноземних інвесторів. Це привело до виникнення конкурентної боротьби між цими організаціями, що дає можливість інвесторам вибрати організації, що задовольняють його вимоги по якості і вартості будівництва. При цьому вимоги інвесторів до якості будівництва значно підвищилися. Таким чином, складається кон'юнктура, при якій створення в багатьох будівельно-монтажних організаціях систем якості на базі стандартів ISO 9000 стає надзвичайно актуальною задачею [1].

На жаль, як показує практика, керівництво організацій не приділяє належну увагу впровадженню систем керування якістю будівельно-монтажних робіт, обмежуючись лише формальним оформленням Стандарту якості для одержання ліцензії. Окрім того, деякі керівники взагалі не мають уявлення щодо вимог стандартів ISO 9000.

Основною задачею будівельно-монтажної організації в області якості є створення і впровадження усередині організації такої системи якості, що дозволила б реалізувати політику організації в області якості, що відповідає вимогам міжнародних стандартів ISO 9000 і спрямовану на те, щоб будівельні об'єкти, які зводяться цією організацією:

- відповідали вимогам проектної і нормативно-технічної документації;
- задовольняли вимогам споживача;
- відповідали вимогам діючого законодавства;
- враховували вимоги до охорони навколишнього середовища;
- були економічно вигідні для організації і могли пропонуватися споживачу за конкурентноздатними цінами.

Відповідальність за визначення політики в області якості і прийняття рішень, що стосується розробки, впровадження і підтримки в робочому стані системи якості, повинне нести керівництво організації. Воно повинно забезпечити планування якості, керування якістю, забезпечення і поліпшення якості в рамках системи якості організації. Споживачі повинні бути упевнені в здатності організації постійно зводити об'єкти необхідної якості при мінімальній вартості. Для організації необхідно досягати і підтримувати необхідний рівень якості при оптимальних витратах, що сприяють підвищенню її рентабельності і конкурентноздатності. Для суспільства необхідний захист навколишнього середовища, здоров'я, безпека, надійність, економія енергії і природних ресурсів.

Усі види діяльності організації, необхідні для успішного функціонування організації в умовах конкуренції, повинні містити характерні для них елементи системи якості:

- відповідальність керівництва за якість будівництва;
- аналіз контрактів (договорів підряду) для визначення наявності в них необхідної інформації і вимог по якості будівництва;
- перевірка будівельних проектів на повноту й обґрунтованість рішень по забезпеченню якості будівництва;
- керування документацією і даними про якість будівництва;
- керування якістю продукції, що поставляється споживачу;
- керування якістю виробничих, технологічних і інших процесів, що впливають на якість зведення об'єкта;
- коректування і попереджуючі дії для усунення і попередження причин виникнення неякісної продукції;
- керування реєстрацією даних про якість, що забезпечує ідентифікацію, збір, індексування, збереження даних про якість;
- внутрішні перевірки якості будівництва й ефективності функціонування системи якості організації;
- підготовка кадрів для управління та забезпечення якості будівництва.

Менеджмент системи якості організації повинний передбачати *реєстрацію даних про якість*. Реєстрації підлягають такі документи: результати аналізу контрактів; загальний журнал робіт; проектна і технологічна документація; журнали лабораторного контролю якості; акти і протоколи всіх наявних перевірок якості; відомості і журнали вхідного, операційного і приймального контролю якості; програми навчання персоналу по якості і багато інших документів.

Менеджмент системи якості організації повинний передбачати *аналіз даних про якість*, і, у разі потреби, що коректують дії для поліпшення якості. До даних видів діяльності організації відносяться такі елементи системи якості як керування продукцією, що не відповідає установленим вимогам; коректування і попереджуючі дії для усунення і попередження причин виникнення неякісної продукції. Аналіз даних про якість передбачає узагальнення матеріалів, що містять дані про якість, обробку цих даних, бажано статистичну, і формулювання відповідних висновків, що дозволяють судити про якість функціонування господарського механізму будівельно-монтажних організацій. На підставі аналізу даних про якість складається звіт по якості. Це дозволяє використовувати дані бухгалтерської квартальної звітності про фактичні витрати на заходи щодо якості, вчасно внести коректування в бізнес-план, документи системи якості і т.д. У цілому за рік складається також узагальнюючий річний звіт по якості, що демонструє динаміку якості в організації.

На основі аналізу даних про якість визначаються *причини невідповідності якості* об'єктів і БМР установленим вимогам, а також необхідність проведення заходів для поліпшення їхньої якості. До числа причин такої невідповідності відносять: невідповідність документально встановлених технічних і трудових ресурсів на забезпечення якості реально відпущеним засобам; неефективну систему керування підприємством; низьку трудову і виробничу дисципліну; недосконалість прийнятих технологічних способів виробництва; некоректні методи контролю якості.

Продукція, що не відповідає установленим вимогам, може бути перероблена чи відремонтована з метою задоволення установленим вимогам; прийнята без ремонту (при незначних дефектах); переведена в іншу категорію (сорт) для використання в інших цілях; відбракована чи відправлена у відходи. Той чи інший підхід застосовується в залежності від виду продукції, запису в контракті, економічної вигоди. Однак на якість зведення об'єкта обраний шлях не повинний впливати.

Дії, спрямовані на усунення причин невідповідності якості об'єктів, БМР установленим вимогам - дисциплінарні санкції проти працівників організації, що допустили порушення виробничої чи технологічної дисципліни; коректування проектної і технологічної документації; коректування документації системи якості; виділення додаткових засобів на відновлення технологічного оснащення, вимірювальної бази; пред'явлення рекамацій субпідрядникам і організаціям-постачальникам; заміна субпідрядників і організацій-постачальників; посилення вхідного контролю якості закупаваних матеріалів і виробів, а також операційного контролю якості БМР; удосконалювання системи керування в організації шляхом заміни кадрового складу, додаткової підготовки кадрів в області чи якості удосконалювання технічної оснащеності керуючого персоналу.

Відповідальним за визначення в кожному конкретному випадку виду коригувального чи попереджувального впливу є керівник служби якості. Відповідальність за прийняття рішень про необхідність проведення цих впливів покладається на керівника організації, що наказом по організації доручає виконання їх тим керівникам підрозділів, від яких залежить усунення причин порушення вимог до якості. Відповідальність за виконання коригувальних впливів у конкретній діяльності будівельно-монтажних організацій покладається на керівників підрозділів, що здійснюють цю діяльність. Вони звітують у встановлений термін перед керівником служби якості про виконання прийнятих коригувальних впливів і їхніх наслідків. Керівник служби якості враховує ці дані в черговому звіті по якості.

Менеджмент якості процесу БМР здійснюється шляхом виконання кваліфікованими робітниками необхідних технологічних прийомів і операцій з використанням спеціальних механізмів, технологічного оснащення й устаткування з необхідною точністю відповідно до проекту провадження робіт, картами технологічних і трудових процесів.

Організація повинна навчати лінійних працівників і робітників, що виконують технологічні прийоми й операції, їх кваліфікованому виконанню відповідно до вимог технологічної документації. БМР входять у функції лінійних підрозділів організації - будівельних ділянок. Відповідальним за якість виконання БМР є начальник ділянки (виконроб).

Використовувані при виробництві БМР механізми, технологічне оснащення й устаткування, пристосування й інструменти повинні по своїх характеристиках відповідати передбаченим у проекті

провадження робіт, експлуатуватися і зберігатися відповідно до встановлених правил, а також повинні бути об'єктами постійного технічного обслуговування.

Керівництво організації повинне виділяти в необхідному обсязі *відповідні ресурси*, що забезпечують проведення політики організації в області якості і досягнення цілей, поставлених у програмі якості. До таких ресурсів відносяться технологічне і монтажне устаткування; контрольне, випробувальне й обчислювальне устаткування; контрольно-вимірювальні прилади і програмне забезпечення ЕОМ; матеріали і вироби; заохочувальні виплати співробітникам організації за якість їхньої роботи.

Для ефективного функціонування системи якості в організації необхідно мати *кваліфікований персонал*, що повинний проходити періодичну підготовку з питань керування, забезпечення і поліпшення якості зведення об'єктів і виробництва БМР. Підготовка повинна охоплювати всі рівні персоналу організації, що у тім чи іншій мері визначають якість зведення об'єктів і виробництва БМР. Підготовку по якості повинні проходити адміністративно - управлінський і технічний персонал, керівники всіх структурних підрозділів організації, лінійні працівники і робітники.

Висновки. Системи управління можуть сприяти організаціям у підвищенні задоволеності замовників. Менеджмент якості необхідний для будівельно-монтажних організацій будь-якої потужності, структури й орієнтації на внутрішньому і зовнішньому ринках, що хочуть вигравати конкурси й одержувати замовлення від вітчизняних і закордонних інвесторів на зведення будівельних об'єктів, твердо стояти на ногах і діставати прибуток за рахунок якості своєї роботи. Для цього керівництво повинно зосередити увагу на удосконаленні системи якості.

Наявність сертифікованої системи якості будівельно-монтажної організації по ISO 9000 є обличчям організації, гарантом якості її продукції, робіт і послуг; свідчить про високий рівень культури побудови господарського механізму усередині організації.

Література:

1. ДСТУ ISO 9000 - 2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник. - Київ: Держстандарт України, 2001. - 27 с.