

ГЛУХОВА Т. В., КОЗОЧКИНА С. В.

**ОПЫТ УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА ПРЕДПРИЯТИЯ ЛИТЕЙНОГО ПРОИЗВОДСТВА**

Аннотация. В статье обосновывается необходимость управления взаимоотношениями с потребителями с учетом современных требований функционирования предприятий литейной промышленности. Представлен успешный опыт в данной области деятельности в рамках функционирования системы менеджмента качества и системы менеджмента бизнеса ООО «ВКМ-СТАЛЬ» как одного из предприятий-лидеров отрасли.

Ключевые слова: система менеджмента качества, система менеджмента бизнеса, литейное производство, потребитель, взаимоотношения с потребителями.

GLUKHOVA T. V., KOZOSHKINA S. V.

**EXPERIENCE IN MANAGING CUSTOMER RELATIONS
IN FOUNDRY ENTERPRISE MANAGEMENT**

Abstract. This article proves the need for customer relations management taking into account modern requirements for foundry enterprises. In this connection, best practices of the quality management system and business management system of VKM-STAL LLC as one of the leading enterprises of the industry are presented.

Keywords: quality management system, business management system, foundry, customer, customer relations.

Основная цель любого производственного предприятия – создание качественной продукции, удовлетворяющей требования потребителей. При этом наличие системы менеджмента качества (СМК) в современной организации является одним из признаков доверия потребителя производителю на рынке товаров и предоставляемых услуг. Для потребителя важным является наличие сертификата, подтверждающего качество поставляемой продукции [3].

Вопросы развития взаимоотношений с потребителями в рамках функционирования СМК и повышения уровня их удовлетворенности активно обсуждаются в российской научной литературе. Их рассмотрению посвящены работы таких авторов, как В. М. Якович [4], М. И. Акулич [2] и др.

Не меньшую актуальность данные аспекты имеют и в практической области. Представляется интересным рассмотреть деятельность ООО «ВКМ-СТАЛЬ». Организация состоит в холдинге компаний РМ Рейл и является крупнейшим металлургическим комплексом России в Республике Мордовия в городе Саранск. ООО «ВКМ-СТАЛЬ»

специализируется на производстве литейной продукции для железнодорожной, автомобильной отрасли, сельского хозяйства, всего – свыше 500 наименований производимой продукции. ООО «ВКМ-СТАЛЬ» неоднократно зарекомендовало себя как надежный поставщик высококачественной продукции для железнодорожной отрасли, нефтегазовой промышленности, автомобилестроения, локомотивостроения. Организация предоставляет необходимые комплектующие, которые обеспечивают безопасность представленных отраслей.

Эффективность функционирования СМК в литейном производстве имеет особое значение, поскольку качество материалов, используемых в производстве, и качество самой литейной продукции тесно связаны с безопасностью и надежностью конечной продукции. В ООО «ВКМ-СТАЛЬ» поддерживается эффективное функционирование системы менеджмента качества и бизнеса, в соответствии с требованиями международных стандартов ISO 9001 «Системы менеджмента качества. Требования» и ISO/TS 22163 «Железные дороги. Система менеджмента качества. Требования к системам менеджмента бизнеса для предприятий железнодорожной отрасли: ISO 9001:2015 и частные требования, применимые в железнодорожной отрасли» [1]. Ориентируясь на такие высокие стандарты менеджмента качества, ООО «ВКМ-СТАЛЬ» в 2023 году стало лауреатом конкурса на соискание Премии Правительства РФ в области качества.

В ООО «ВКМ-СТАЛЬ» для эффективного функционирования СМК в литейном производстве проводится анализ процессов и требований потребителей, а также выявляются основные риски и опасности, связанные с качеством продукции. Это позволяет определить необходимые меры по улучшению и контролю качества продукции на каждом этапе производства. В ООО «ВКМ-СТАЛЬ» разработан внутренний нормативный документ, в котором прописаны основные положения по рискам и возможностям, действия по реагированию на них.

ООО «ВКМ-СТАЛЬ» осуществляет постоянную связь с потребителями в части качества поставляемой продукции, его удовлетворенности в поставляемой продукции, а также в части общих взаимоотношений с ними. Связь с потребителями продукции осуществляется посредством:

- анкетирования потребителей с целью оценки удовлетворенности качеством конкретной продукции, а также выявления пожеланий к ее совершенствованию;
- личных встреч с потребителями по поводу рекламаций на продукцию;
- рассмотрение предложений потребителей по улучшению ее качества.

ООО «ВКМ-СТАЛЬ» в части взаимоотношений с потребителями поддерживает связь в области обеспечения информацией о новой и/или модернизированной продукции, которая

могла бы быть интересна покупателю. Также организация занимается обращением и управлением собственностью потребителя (при необходимости) и устанавливает специальные требования к действиям в непредвиденных обстоятельствах.

При взаимодействии с потребителями учитываются требования, устанавливаемые ими для производства продукции. Процесс взаимодействия с потребителями при производстве продукции представлен на рисунке 1.

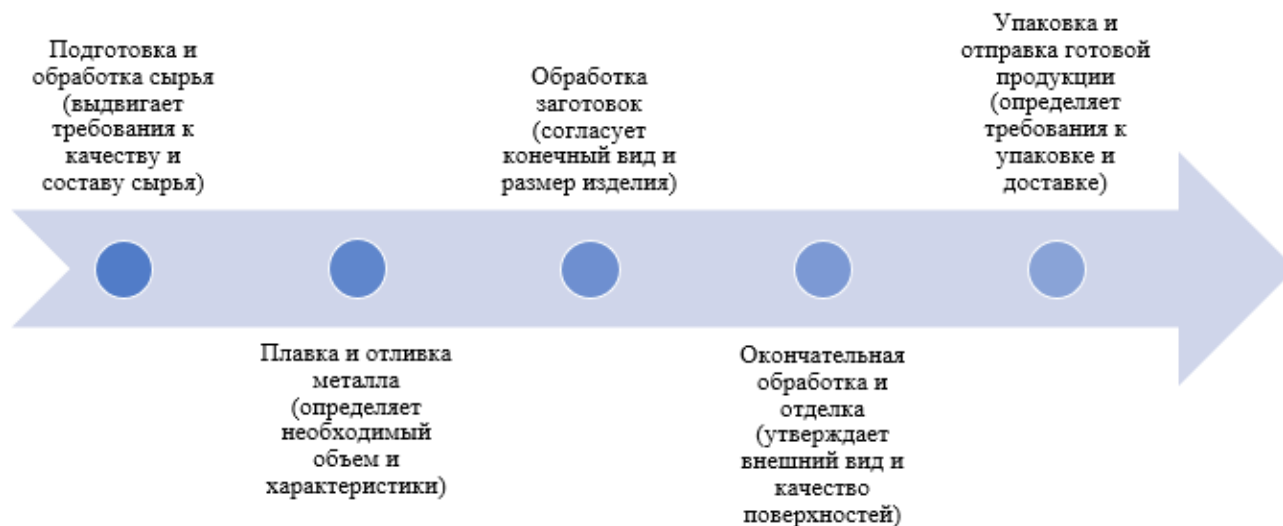


Рис. 1. Процесс взаимодействия с потребителями в процессе производства продукции в ООО «ВКМ-СТАЛЬ».

Важным направлением в развитии взаимоотношений с потребителями в ООО «ВКМ-СТАЛЬ» является обучение персонала, рассматриваемого как внутреннего потребителя. Работники, занятые на литейном производстве, должны быть обучены методам контроля качества, технике безопасности и процедурам по улучшению качества продукции. Кроме того, функционирование СМК предполагает проведение внутренних аудитов, регулярное обновление оборудования и технологий производства, а также постоянную работу по улучшению процессов. В организации регулярно проводятся внутренние аудиты, регламентирующиеся нормативным документом, разработанным отделом менеджмента качества ООО «ВКМ-СТАЛЬ».

Неотъемлемой частью в обеспечении надежности, безопасности и качества предоставляемой продукции является актуальная система менеджмента бизнеса (СМБ), позволяющая повысить конкурентоспособность в железнодорожной отрасли, а также контролировать и оптимизировать производственные затраты в течение всего жизненного цикла продукции [4]. Как уже было отмечено, СМБ ООО «ВКМ-СТАЛЬ» удовлетворяет требованиям, установленным в международном стандарте железнодорожной

промышленности ISO/TS 22163:2017. ООО «ВКМ-СТАЛЬ» в 2023 году успешно сертифицировалась по данному стандарту на «бронзовый» уровень. В марте 2024 года планируется повышение уровня СМБ до «серебряного». Соответствие требованиям стандарта ISO/TS 22163:2017 является условием АО «РЖД» к своим поставщикам и субпоставщикам в рамках политики владельца инфраструктуры в области стратегического управления качеством.

Эффективность СМК и СМБ ООО «ВКМ-СТАЛЬ» обеспечивается посредством получения достоверной информации, ее адекватностью, скоростью прохождения сигналов обратной связи о дефектах и отклонениях и адекватностью применяемых мер. Поэтому на предприятии осуществляется постоянный контроль – организуются регулярные проверки. Основная задача данных регулярных проверок состоит в выявлении причин и последствий отклонений всех элементов системы, разработка соответствующих предложений и рекомендаций по их ликвидации и дальнейшему совершенствованию системы. Проверки, или же аудиты, проводятся по заранее разработанному плану. Сама процедура проверки заключается в установлении степени соответствия фактического состояния работ требованиям, установленным документами системы [2].

Важным этапом в поддержании СМК и успешном её функционировании в ООО «ВКМ-СТАЛЬ» является улучшение и оптимизация. Постоянное улучшение процессов, анализ отклонений, анализ удовлетворенности потребителя, корректирующие и предупреждающие мероприятия – это неотъемлемая составляющая в успешном функционировании СМК. В ООО «ВКМ-СТАЛЬ» ежегодно обновляется Политика в области качества и безопасности, цели в области качества, проводятся внутренние и внешние аудиты, пересматриваются стандарты организации с учетом изменения требований потребителей.

Опыт функционирования СМК в ООО «ВКМ-СТАЛЬ» показывает, что эффективное управление возможно лишь при наделении каждого работника правами и обязанностями, однако и мера участия и ответственности руководителя предприятия несоизмеримо выше. Также очень важна оценка и анализ удовлетворенности потребителя, посредством оценки рекламаций и эффективного управления несоответствующей продукцией.

Таким образом, на примере ООО «ВКМ-СТАЛЬ» можно увидеть, что СМК на литейном производстве является неотъемлемой составляющей успешной работы предприятия в области управления взаимоотношения с потребителями на современном уровне требований к данной сфере деятельности. Это позволяет не только контролировать качество продукции на всех этапах производства, но и повышать производительность, надежность и конкурентоспособность конечной продукции, что в конечном счете обеспечивает высокий уровень удовлетворенности потребителей, обеспечивает их

лояльность и развивает приверженность компании.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. – Введ. 2015-11-01. – М.: Стандартиформ, 2018. – 36 с.
2. Акулич М. И. Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM). – М.: Издательские решения, 2018 – 110 с.
3. Вдовин С. М., Салимова Т. А., Бирюкова Л. И. Система менеджмента качества организации: учебное пособие – М.: ИНФРА–М, 2012. – 299 с.
4. Яркович В. М. Особенности создания и развития систем менеджмента качества литейных производств // Литье и металлургия. – 2017. – № 3. – С. 109–110.