

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК ГАРАНТ УСПЕШНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Кондратенко А.В.

МАОУ «Средней общеобразовательной школы № 24 с углубленным изучением отдельных предметов» Старооскольского городского округа, 10 класса

*Научный руководитель: Гончарова А.А., педагог-организатор,
МАОУ «Средней общеобразовательной школы № 24 с углубленным изучением отдельных предметов» Старооскольского городского округа*

Качество продукции и услуг организации определяется способностью удовлетворять потребителей и соответствующие заинтересованные стороны. Оно включает не только выполнение функций в соответствии с назначением и их характеристики, но также воспринимаемую ценность и выгоду для потребителя.

На сегодняшний день большое количество отечественных предприятий преследуют цель вести свой бизнес на международном уровне. Поэтому для организаций, которые стремятся на равных конкурировать с западными компаниями, существенное значение приобретает сертификация на соответствие стандартам, признанным не только в России, но и за рубежом.

Проблема повышения качества продукции актуальна для любого предприятия, особенно сейчас, когда все большее значение играет фактор «качество продукции», обеспечивающий ее конкурентоспособность. В настоящее время одним из основных методов обеспечения качества является система менеджмента качества (СМК), которая охватывает все стадии жизненного цикла продукции и обеспечивает стабильность ее качества. Что же такое СМК?

Система менеджмента качества – система, включающая действия, с помощью которых организация устанавливает свои цели и определяет процессы и ресурсы, требуемые для достижения желаемых результатов. Данная система управляет взаимодействующими процессами и ресурсами, требуемыми для обеспечения ценности и реализации результатов для соответствующих заинтересованных сторон [2].

Цель исследования: изучение системы менеджмента качества, ее особенностей, принципов, правил разработки, документации, необходимой для сертификации системы.

Задачи:

- 1) разобрать особенности системы менеджмента качества по стандарту ISO 9001;
- 2) определить принципы системы менеджмента и установить какое влияние на организации оказывает внедрение системы;

3) ознакомиться с документацией системы менеджмента.

Гипотеза: на сегодняшний день организациям для завоевания большей доли рынка необходимо внедрение системы менеджмента качества.

Объект исследования: система менеджмента качества.

Предмет исследования: особенности системы менеджмента по стандарту ISO 9001.

Для решения задач нами использовались следующие **методы:** теоретический анализ литературных источников, нормативной документации, описание.

Практическая значимость исследования заключается в том, что полученные в ходе работы данные могут быть основой для дальнейшего, более досконального изучения систем менеджмента, относящихся не только к качеству, но и экологии, безопасности труда, информационной безопасности и т.д.

Концептуальные положения системы менеджмента качества. Выгоды для предприятия от внедрения СМК

Система менеджмента качества является динамической системой, которая развивается в течение долгого времени, проходя периоды улучшений. Каждая организация выполняет деятельность по менеджменту качества независимо от того, спланирована она формально или нет. Было установлено, что, в основном, организационно-методическим фундаментом для создания системы менеджмента качества служат стандарты ISO серии 9000.

ISO (International Organization for Standardization) – Международная организация по стандартизации, всемирная федерация национальных организаций по стандартизации (комитетов-членов ISO). Основная задача и обязанность каждого комитета разработка – международных стандартов [4].

По своему статусу стандарты ИСО не являются обязательными к применению, однако их добровольность относительна.

Мировой рынок сегодня организован так, что выход на него с продукцией не соответствующей стандартам ИСО практически закрыт. Кроме того применение международных стандартов является обязательным условием участия той или иной страны во Всемирной Торговой Организации (ВТО).

Семейство стандартов ИСО 9000, представленных ниже, помогают предприятиям различного вида и размеров внедрять и обеспечивать функционирование эффективных систем менеджмента качества:

– ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» устанавливает основные положения систем менеджмента качества и необходимые термины для систем менеджмента качества [2];

– ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» устанавливает перечень необходимых требований к системам менеджмента качества [3];

– ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» устанавливает рекомендации, которые рассматривают результативность и эффективность системы менеджмента качества [1].

Было установлено, что стандарты серии ИСО 9000 базируются во всех версиях на 6 концептуальных положениях:

1. Стандарты серии ИСО 9000 являются общими и не предназначены для какого-либо экономического сектора или конкретной отрасли.

2. Установленные в данных стандартах требования, направлены на удовлетворение запросов потребителей путем предупреждения несоответствия продукции, на всех стадиях ее жизненного цикла.

3. Требования системы менеджмента качества, изложенные в данных стандартах, являются дополнительными по отношению к техническим требованиям на продукцию, работу или услугу.

4. Международные стандарты серии ИСО 9000 основаны на понимании того факта, что каждая работа выполняется семью процессами.

5. Порядок взаимодействия работников и подразделения предприятия должен быть записан в документированных процедурах, т.е. система менеджмента качества должна быть документирована.

6. Стандарты ИСО серии 9000 предназначены для применения в следующих ситуациях: как руководящие указания к административному управлению качеством; для внешнего пользования в контрактных ситуациях; при организации взаимоотно-

шений со второй стороной; при сертификации третьей стороной.

Создание системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000 на предприятии или в организации ориентируются на достижение следующих целей:

1) получение сертификата соответствия на систему менеджмента качества по стандарту ISO 9001;

2) желание организации создать систему работы по качеству, которая гарантировала бы стабильное обеспечение качества;

3) повышение конкурентоспособности выпускаемой продукции.

Значит, реализация этих целей позволяет предприятию:

– снизить уровень брака в процессе производства продукции;

– улучшить технические характеристики выпускаемой продукции;

– сориентировать систему производства продукции на требования клиента;

– освоить производство новых видов продукции;

– уменьшить себестоимость производства продукции;

– сократить сроки изготовления заказов;

– расширить сегмент рынка сбыта выпускаемой продукции;

– улучшить ремонтпригодность продукции;

Таким образом, получаем, что система менеджмента организации – это целостный комплекс взаимосвязанных действий по управлению, которые выполняются регулярно и позволяют внедрить стратегии компании с наибольшей прибылью за счет обеспечения конкурентоспособности производимой продукции и организации в целом. Данная система управляет различными ресурсами (человеческими, финансовыми, техническими) для достижения поставленных целей.

Создание и внедрение системы менеджмента качества

Создание и внедрение СМК в организации или на предприятии необходимо рассматривать как проект, реализация которого основана на методологии управления проектами. В общем случае весь комплекс работ по созданию, внедрению, обеспечению успешного функционирования и сертификации СМК, можно разделить на 6 этапов, первым из которых является подготовка к созданию системы менеджмента качества. На этом этапе решаются следующие задачи:

1) определение политики и целей предприятия в области качества;

2) формирование организационной структуры СМК: назначается ответственный

ный со стороны руководства (заместитель руководителя организации по качеству), создается отдел управления качеством (на начальном этапе только ведущий специалист), создается команда проекта (дума проекта);

3) обучение персонала: сотрудников отдела управления качеством и команды проекта;

4) разработка плана проведения работ по созданию СМК, определение видов и сроков работ, назначение ответственных исполнителей.

5) привлечение профессиональных консультантов.

Следующий этап – проведение комплексного анализа действующей системы управления качеством организации и определение действующих процессов. На этом этапе осуществляются следующие работы:

1) проводится анализ организационной структуры предприятия;

2) проводится анализ существующей системы управления качеством, слабых и сильных сторон деятельности организации в области качества;

3) анализ используемых методов контроля качества работ или продукции;

4) выявляются существующие бизнес-процессы на предприятии (процессы, добавляющие стоимость/приносящие прибыль) и лица, ответственные за эти процессы, т.е. мастера;

5) определяется перечень процессов, схема их взаимодействия, устанавливаются методы оценивания результативности этих процессов.

6) по результатам проведенного анализа разрабатывается предложение по совершенствованию системы управления качеством, которые должны стать основой для проведения дальнейших работ по созданию СМК.

Этап 3. Разработка документов СМК. Разрабатывается с учетом особенностей стандарта ISO 9001:2015 такие документы, как: Руководство по качеству, документированные процедуры и записи по качеству.

После этого приводятся в соответствие должностные инструкции сотрудников и рабочие инструкции. Все вышеназванные документы СМК согласовываются с исполнителями и утверждаются руководством предприятия.

Документы СМК как один из важнейших аспектов успешного функционирования системы менеджмента будут рассмотрены подробнее в данной работе.

Этап 4. Внедрение СМК. На этом этапе решаются следующие задачи:

1) ознакомление всего персонала предприятия с документацией СМК, которая должна быть размножена в необходимом

количестве экземпляров и передана на рабочие места всех исполнителей СМК;

2) обучение всего персонала организации работе в условиях функционирования СМК;

3) подготовка и издание приказа руководителя организации о внедрении СМК;

4) разработка плана мероприятий по внедрению СМК с указанием видов работ, сроков исполнения, ответственных исполнителей; весь персонал предприятия в этот период должен работать по документированным процедурам и вести записи о качестве;

Этап 5. Функционирование СМК. На этом этапе решаются следующие задачи:

1) Проводится внутренний аудит СМК. Для этого отдел управления качеством разрабатывает и составляет ежегодные планы проведения внутренних аудитов, формирует комиссии, оформляет и представляет руководству результаты внутренних аудитов.

2) Проводится анализ функционирования СМК со стороны руководства предприятием. Анализ проводится на основании: результатов аудита; обратной связи с потребителями; данных об уровне качества продукции; данных о функционировании процессов, а также действий, принятых по предыдущему анализу и т.д.

3) Постоянное улучшение СМК. Это обязательное условие ее функционирования. Здесь по результатам внутренних аудитов и анализа со стороны руководства разрабатываются мероприятия по улучшению СМК и осуществляется их реализация. Организует и проводит эту работу отдел управления качеством.

Этап 6. Сертификация СМК по стандарту ISO 9001. На этом этапе решаются следующие задачи: выбор сертифицирующего органа; подготовка и передача заявки на сертификацию и пакета документов; участие во внешнем аудите; работа по устранению несоответствий.

Принципы менеджмента качества

В настоящее время в стандарте ИСО 9001-2015 приведены следующие принципы менеджмента качества:

1. Ориентация на потребителя. Это значит, что организация должна понимать текущие и будущие потребности потребителя, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

2. Лидерство руководителя. Руководитель обеспечивает единство целей и направление деятельности организации, создает и поддерживает внутренний микроклимат, при котором работники полностью вовлечены в деятельность по решению задач организации.



Схематическое представление процесса

3. Вовлечение работников.

4. Процессный подход – это главный принцип создания СМК, так как желаемый результат достигается быстрее, когда деятельностью управляют, как процессом. Каждый процесс схематически можно представить следующим образом (рисунок).

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

5. Постоянные улучшения. Данный принцип является главным условием успешной деятельности любого предприятия. Если нет улучшения – нет прогресса. Этот процесс должен быть непрерывным.

6. Принятие решений, основанных на свидетельствах. Эффективные решения могут приниматься только на основе анализа данных и информации, которые должны быть достаточными для принятия решения.

7. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Организация и ее поставщики взаимосвязаны и взаимозависимы, их отношения должны строиться на принципах взаимной выгоды [4].

Структурная схема системы менеджмента качества

Наличие в структуре СМК семи блоков, относящихся к различным сферам деятельности организации предполагает, что их процессы должны быть выявлены применительно к этим блокам по ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Поскольку любая система управления организацией имеет двухуровневую структуру, логично, что такую же структуру должна иметь и СМК.

На верхнем уровне должны быть процессы организации СМК и процессы

управления. На нижнем уровне (уровень объекта управления, т.е. производства) должны быть процессы, добавляющие стоимость (бизнес-процессы), а также обслуживающие их вспомогательные процессы.

Эти процессы можно сгруппировать по следующим блокам: поддержка; деятельность; оценка показателей деятельности; улучшение. Тогда на верхнем уровне будет три блока процессов: контекст организации; лидерство; планирование.

Структурная схема процессов системы менеджмента должна наглядно демонстрировать их принадлежность к блокам СМК. Подходы к построению схемы могут быть различными и устанавливаются разработчиками системы.

В данной работе рассмотрено построение структурной схемы с помощью обозначения принадлежности определенного процесса к соответствующему блоку модели системы менеджмента качества.

Структурная схема процессов СМК по стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2015 представлена в Приложении 1 данной работы.

5 Документы системы менеджмента

Для создания СМК необходима определенная организация выполнения этих работ, то есть установление отношений между людьми, обмен информацией, распределение обязанностей и полномочий, применение определенных правил и методик. Документация СМК дает возможность передать смысл и последовательность действий, ее применение способствует достижению соответствия требованиям потребителей и улучшению качества, обеспечению эффективности и результативности системы менеджмента качества. Согласно ИСО 9001 в системе менеджмента качества применяются следующие виды документов:

– документы, предоставляющие согласованную информацию о системе качества организации, например, руководство по качеству, политика в области качества;

– документы, описывающие как СМК применяется к конкретной продукции, например, планы качества;

– документы, устанавливающие требования – документированные процедуры;

– методики, содержащие рекомендации и предложения;

– документы, содержащие информацию о том, как выполняются процессы – рабочие и должностные инструкции;

– записи по качеству, содержащие объективные свидетельства выполненных действий и объективные результаты.

Каждая организация, разрабатывающая СМК, сама должна определить необходимый объем документации системы. Он зависит от таких факторов, как: размер организации, сложность процессов, сложной самой продукции, требования потребителей, квалификация персонала.

Первоначальным документом СМК, который разрабатывается еще на первом этапе ее создания, является Политика и цели в области качества. Данный документ показывает стратегию и тактику действий руководства предприятия по обеспечению качества выпускаемой продукции. Политика разрабатывается с обязательным участием высшего руководства предприятия. Документ должен иметь такие основные разделы, как: цель, стратегия, тактика, намерения, обязательства и так далее. Форма изложения произвольная, главное, чтобы она была доходчива и понятна всему коллективу предприятия [5].

Для более детального ознакомления с документами системы менеджмента рассмотрен такой документ, как паспорт процесса, представляющий собой документ СМК, в котором в краткой и наглядной форме приведены параметры и характеристики спроектированных процессов.

В стандартах ISO серии 9000 разработка паспорта процесса не является обязательной, однако практический опыт в реализации процессного подхода дает понять, что такой документ целесообразен для четкого и ясного представления о процессе в целях контроля и улучшения качества продукции и работы предприятия в целом. Форма паспорта процесса строго не регламентирована, а значит, может претерпевать изменения и дополнения, не изменяя при этом сути требований к конкретному процессу СМК.

Для составления рассматриваемого документа системы менеджмента необходи-

мо определить: потребителя данного процесса (внутренний и внешний); требования потребителей; владельца процесса; входы и выходы данного процесса; схему функционирования процесса (продукт творчества исполнителей, участвующих в разработке системы менеджмента организации).

Паспорт процесса СМК для процесса «Управление персоналом» на АО «Оскольский электрометаллургический комбинат» представлен в Приложении 2 данной работы.

Заключение

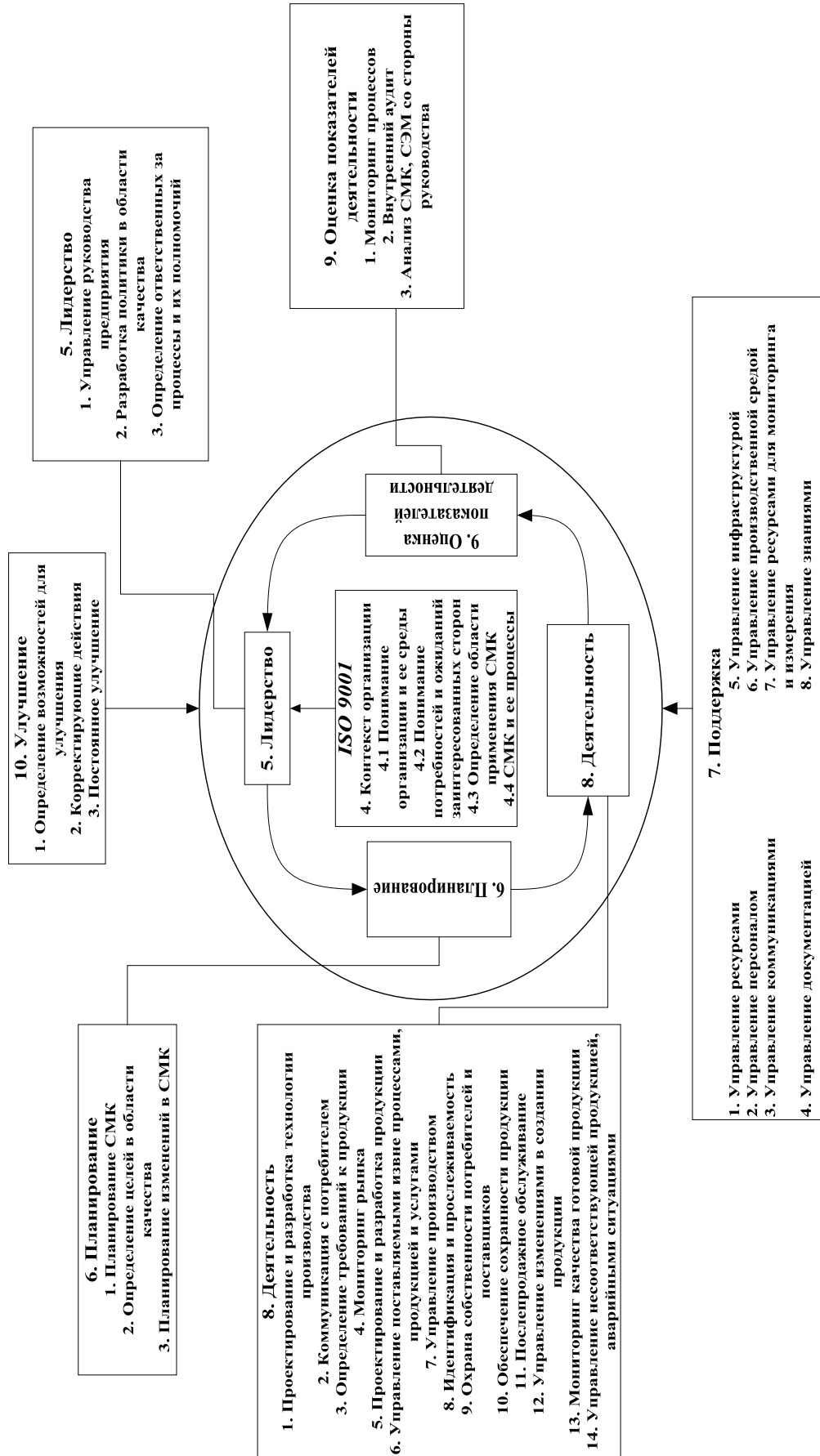
Внедрение СМК является бесспорным шагом вперед для каждой организации, так как это позволит улучшить качество деятельности организации, повысить конкурентоспособность, что приведет к увеличению доли рынка.

Многие специалисты полагают, что внедрение СМК на основе стандартов ИСО серии 9000 позволяют организации зафиксировать минимально необходимый уровень менеджмента качества и приоткрыть путь на рынок. Для достижения еще большего успеха на рынке необходимо создавать более эффективную систему менеджмента – интегрированную (ИСМ).

Интегрированная система менеджмента – часть системы общего менеджмента, отвечающая требованиям двух или более международных стандартов и функционирующая как единое целое.

Целесообразность создания и внедрения ИСМ не может вызывать сомнений. Преимуществ системы немало, основными из которых являются: большая согласованность действий внутри компании, уменьшение трудоёмкости и затрат на создание относительно нескольких локальных систем, сокращение количества документации, а также большая вовлеченность сотрудников. В последнее время вопрос внедрения интегрированных систем менеджмента становится все более актуальным для российских компаний, которые сталкиваются с серьезной конкуренцией со стороны организаций, подтверждающих сертификатами свои достижения в области управления качеством, экологии и профессиональной безопасности [6].

Данная работа актуальна и полезна, так как для любого предприятия необходимо повышать конкурентоспособность производимой продукции и увеличивать долю этой продукции на рынке. Осуществление повышения данных показателей возможно при непрерывном улучшении и совершенствовании качества продукции и выполняемых процессов организации.



Структурная схема процессов

Паспорт процесса системы менеджмента качества

Прокат стали круглый
(наименование продукции)

АО «Оскольский электрометаллургический комбинат»
(наименование предприятия)

Наименование процесса: управление персоналом
(в соответствии с перечнем процессов, установленных для конкретной организации)

Потребители процесса: внутренние
(внешние или внутренние)

Требования потребителей: определенная численность работников, владеющих необходимыми профессиональными компетенциями
(излагается сущность требований потребителей)

«Владелец» процесса: директор по персоналу
(указывается ответственное лицо организации – Мастер, которому поручено руководство данным процессом)

Вход процесса: требования других бизнес – процессов организации
(указывается конкретно, что может быть входом процесса: ресурсы, документация и т.п.)

Выход процесса: реализованный уровень трудового потенциала, соответствующий требованиям организации
(указывается, что должно быть на выходе процесса, т.е. результат процесса)

Блок – схема функционирования процесса представлена на рисунке Б.1.

Добавленная стоимость: улучшение показателей процессов
(указывается, какая добавленная стоимость должна быть получена на выходе процесса)

Анализ результатов функционирования процесса: трудовые показатели сотрудников; уровень текучести; количество сотрудников, прошедших обучение, повысивших квалификацию
(указываются методы и алгоритм измерения, мониторинга и анализа процесса)

«Владелец» процесса _____
(подпись) (Ф.И.О.)



Рисунок Б.1 – Блок-схема функционирования процесса «Управление персоналом»

Список литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. – Введ. 2011-06-01. – М.: Изд-во стандартов, 2011. 46 с.
 2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Введ. 2015-09-15. – М.: Изд-во стандартов, 2015. 54 с.
 3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. – Введ. 2015-11-01. – М.: Изд-во стандартов, 2015. 32 с.

4. Ефимов В.В. Управление процессами: учебное пособие / В.В. Ефимов, М.В. Самсонова. – Ульяновск: УлГТУ, 2008. 222 с.
 5. Ильенкова С.Д. Управление качеством: учебное пособие / С. Д. Ильенкова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-ДАНА, 2009. – 352 с.
 6. Меркушова Н.И. Интегрированные системы менеджмента: предпосылки создания на российских предприятиях / Н.И. Меркушова, Ю.А. Науменко, Ю.А. Меркушова // Молодой ученый. – 2013. – № 12. – С. 327-331.