

PM2017

ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СМК НА ПРЕДПРИЯТИИ

Лукошкина М.А., студент гр. УКм-161, 1 курс
Научный руководитель: Захарова Л.М., профессор д.н.
Кузбасский государственный технический университет
имени Т.Ф. Горбачева» (КузГТУ)
Г. Кемерово

Система менеджмента качества (СМК) - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Система менеджмента качества на предприятии является одним из инструментов менеджмента, который обеспечивает уверенность как высшему руководству самой организации, так и потребителям, что данная организация способна поставлять продукцию, целиком и полностью соответствующую требованиям. Иными словами продукция или услуги выполняются соответствующего качества, в определённом количестве и за установленный отрезок времени, затратив на это необходимые ресурсы.

Система качества разрабатывается на основе деятельности конкретного предприятия, специфики производимой продукции и рынка потребления, но необходимо учесть, что она должна охватывать все стадии жизненного цикла продукции, так называемой «петли качества», в которую входят следующие виды деятельности:

- маркетинг, поиски и изучение рынка;
- проектирование и разработка продукции;
- подготовка и разработка производственных процессов;
- материально-техническое снабжение;
- производство;
- контроль, проведение испытаний и обследований;
- упаковка и хранение;
- реализация и распределение;
- монтаж и эксплуатация;
- техническая помощь и обслуживание;

Благодаря внедрению системы менеджмента качества на предприятии поддерживается порядок. Для этого на начальном этапе необходимо добиться от персонала понимания требований стандарта ISO 9001 и убедить сотрудников, что для достижения успеха необходима сплоченная работа всего коллектива предприятия. Ведь ошибка или халатность одного работника может перерасти в проблему для последующих работников. Поэтому необходимо строгое соблюдение утвержденных процедур СМК и это обязательно для всего персонала предприятия.

Подтверждать соответствие установленным требованиям и приверженность приоритету качества необходимо ежедневной работой персонала всех подразделений предприятия. Но, в условиях изменяющихся рыночных условий только одного поддержания работоспособности системы недостаточно. Поэтому разрабатываются новые технологии производства, закупается современное оборудование, появляются новые виды сырьевых компонентов и упаковочных материалов. Все это влечет за собой изменение технологии производства, изменение требований к квалификации персонала и т.д. Поэтому требуется постоянный анализ и улучшение СМК.

Грамотное и продуманное внедрение СМК позволяет предприятиям получить преимущества:

- повысить управляемость предприятием;
- повысить качество выпускаемой продукции;
- повысить конкурентоспособность;
- снизить издержки;
- сделать предприятие клиентоориентированным.

Основные этапы внедрения СМК следующие:

Первый этап - анализ существующей ситуации на предприятии и обучение персонала;

Работы первого этапа состоят из следующих основных шагов:

Шаг 1. Издаётся приказ по предприятию о начале работ по системе качества, в котором указываются цель начала работы, ответственного за систему качества от руководства предприятия и состав рабочей группы по внедрению СМК.

Шаг 2. Следующим шагом будет обучение участников рабочей группы менеджменту качества и требованиям стандартов ИСО серии 9000. Руководитель рабочей группы и ее участники должны быть обязательно обучены, потому что анализ существующего положения дел и разработка системы качества будет являться их основной задачей.

Шаг 3. Необходимо провести анализ текущей ситуации на предприятии для того, чтобы определить на сколько сильно отличается существующая деятельность в организации от требований стандарта ИСО 9001:2008. Чтобы определить существующую ситуацию на предприятии, необходимо собрать исходные данные, которые в основном, собираются двумя методами - анкетированием и проведением интервью. Наиболее эффективно использовать оба метода, сначала провести анкетирование, а после этого провести интервью, в котором можно уточнить всю необходимую информацию. Ответственными за анкетирование и проведение интервью являются участники рабочей группы.

Результат анализа можно оформить в виде отчета (или в виде другого документа), в котором будет указано в соответствии с каким стандартом оно реализовано.

Анализ текущей ситуации должен выявить:

- основные производственные процессы организации;

- вспомогательные процессы и процессы обеспечения;
- наиболее критические бизнес-процессы с точки зрения системы качества;
- наличие и актуальность регламентирующей документации (стандарты предприятия, инструкции, положения о подразделениях, должностные инструкции и т.п.);
- существующее распределение ответственности, полномочий и ресурсов по процессам организации.

Второй этап - разработка документации и изменение работы сотрудников, который состоит из следующих шагов:

Шаг 1. На первом шаге определить как будет строиться система качества и определить ее область применения, так же выяснить какие процессы войдут в систему качества и как она будет расширяться.

Шаг 2. Одним из основным принципов стандарта ИСО 9001:2015 является процессный подход. Для реализации процессного подхода, необходимо определить и документировать процессы организации. Для этого рабочая группа сначала формализует процессы, которые включены в область действия системы качества, а затем вносит в эти процессы изменения в соответствии с требованиями стандарта.

Шаг 3. Документирование и внедрение процедур системы менеджмента качества.

Стандарт ИСО 9001:2015 требует, чтобы процессы организации были определены и документированы. Документирование процессов может выполняться в виде карт процессов. На них указывается последовательность операций процесса, входные и выходные данные (информация, ресурсы) каждой операции и ответственные за выполнение операции. Таков вид документирования процессов значительно уменьшает объем документирования.

Для достижения более высокой эффективности нужно внедрять карты процессов и процедур системы качества одновременно с их разработкой, т.е. после разработки карт процесса и внося в процесс изменения необходимо вводить ее в действие.

Внедрение процедур и новых карт процессов необходимо сопровождать обучением персонала и одновременным контролем работы по процедуре (карте процесса).

После разработки всех необходимых карт процессов и процедур системы качества необходимо чтобы организация какой-то период времени работала по этим картам и процедурам, т.к. этот период время необходим для доработки системы качества. В это время обычно осуществляются незначительные изменения документации системы качества.

Третий этап заключается в проведении внутреннего аудита системы качества, который включает в себя следующие шаги:

Шаг 1. Для проведения внутреннего аудита системы качества его необходимо хорошо подготовить и спланировать.

Соответственно на данном шаге необходимо:

- Назначить команду аудиторов, которая может состоять из сотрудников специально обученных для проведения внутренних аудитов;
- Подготовить план и программу проведения аудита в подразделениях.

В план и график внутреннего аудита необходимо включить все подразделения предприятия, деятельность которых подпадает под действие системы качества, так как внутренний аудит проводится с целью подготовки к сертификационному аудиту;

- Подготовить необходимые вопросы (вопросники) для проведения аудита;
- Издать приказ по организации о проведении аудита.

Шаг 2. Проведение аудитных бесед. Во время аудитных бесед аудиторы проверяют сотрудников организации на то, как их работа соответствует картам процессов и процедур системы качества. Аудит проводится по программе аудита. В случае обнаружения несоответствия во время аудита, то аудиторы должны оформлять протоколы регистрации несоответствий, в которых указываются выявленные несоответствия в организации. При проведении аудита аудиторам нужно проверить наличие документации системы качества на рабочих местах, работу по этой документации, записи по качеству, требуемые системой.

Шаг 3. Подготовка отчета об аудите и плана корректирующих действий.

После окончания проведения аудита с протоколами регистрации несоответствий, ведущий аудитор должен сделать отчет о проведенном аудите.

В этом отчете он указывает область проверки, требования в соответствии с которыми проводилась проверка и статистика по выявленным несоответствиям. Этот отчет должен быть подписан ведущим аудитором и предоставлен руководству организации.

Так же руководство предприятия может решить организовать по совершенствованию СМК.

При реализации принципа постоянного улучшения системы менеджмента качества следует руководствоваться рекомендациями, приведенными в стандарте ISO 9004:2000. Эти рекомендации заключаются в том, что все системы и процессы организации должны постоянно подвергаться измерениям, анализу и улучшениям.

Основные принципы и методы непрерывного совершенствования систем менеджмента качества сформулированы таким образом:

- Добиться достижения заинтересованности руководства высшего звена;
- Создать руководящий совет по улучшению качества;
- Вовлечение всего руководящего состава;
- Обеспечение коллективного участия в повышении качества;

- Обеспечение индивидуального участия в повышении качества;
- Создать группу по совершенствованию систем, регулирования процессов;
- Более полное вовлечение поставщиков в борьбу за качество;
- Меры обеспечения качества функционирования системы управления;
- Краткосрочные планы и долгосрочная стратегия улучшения работы;
- Создание системы признания заслуг исполнителей.

Эти направления отражают суть основ непрерывного улучшения качества.

Учитывая во внимание всё вышесказанное, можно отметить, что внедрение СМК на любых предприятиях достаточно быстро и эффективно даёт положительный результат, потому что деятельность в целом начинает восприниматься как система взаимосвязанных на разных уровнях подпроцессов.

Таким образом, руководителям любого предприятия необходимо принимать решения о разработке и внедрении СМК для обеспечения единого понимания для всего управляющего звена и всех работников.

Список использованной литературы:

1. Васильев В.А., Новиков В.А., Управление качеством и сертификация. Издательство: Интермет Инжиниринг, 2002 г.- 416
2. Логанина В.И., Федосеев А.А., Тарасов Р.В. Разработка системы менеджмента качества на предприятиях. Учебн. пособие, 2008 г, 148 с.
3. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством. Учебное пособие ОМЕГА_Л, 2-10 г., 400 с.
4. Михеева Е.Н., Сероштан М. Управление качеством. Дашков и К, 2011 г., 532 с.