

УДК 622

СТРУКТУРА И ЗНАЧИМОСТЬ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Аверьянов Е.О., магистрант гр. УКМ-191, I курс

Научный руководитель: Захарова Л.М., д.т.н., профессор

Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

Развитие современной рыночной экономики сопровождается усилением конкуренции между организациями, а также завышением ожиданий потребителей. Чтобы быть конкурентоспособным и не подводить своих клиентов или покупателей, организации необходимо поддерживать высокий уровень качества продукции или услуг каждый день. Но это делать непросто, поскольку для поддержания высокого уровня качества продукции или услуг требуется максимально правильно распоряжаться ресурсами, использовать грамотную технологию производства, поддерживать строгую дисциплину в организации и иметь в своем распоряжении ответственных сотрудников. Для соблюдения всех этих деталей и нюансов необходимо создание единой системы, на основании которой в организации будет упорядочена деятельность всех структур, а также будут приниматься разного рода решения. В роли такой системы выступает система менеджмента качества (СМК), разработанная согласно требованиям стандартов ИСО 9000.

Система менеджмента качества (СМК) – это совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством [3]. Главной целью СМК является оптимизация управления взаимодействующими процессами и ресурсами в организации во избежание допуска ошибок, способных привести к тем или иным проблемам в процессе производства или функционирования предприятия.

Система менеджмента качества предназначена [2]:

- для выстраивания алгоритма документирования процедур системы;
- для привлечения каждого сотрудника организации к деятельности по управлению качеством;
- для устранения доставки продукции с браком до потребителей;
- для обеспечения управления качеством продукции на каждой стадии ее жизненного цикла;
- для выработки связи между деятельностью по качеству и деятельностью по снижению затрат;
- для выстраивания алгоритма проведения периодических проверок, анализа и совершенствования системы;
- для проведения разного рода проверок в целях профилактики во избежание брака.

Разработка и внедрение СМК обеспечит организацию следующими дивидендами:

- доступность к восприятию внутренних процессов;
- облегчение регулирования деятельности организации за счет грамотного распределения обязанностей между сотрудниками;
- дополнительная мотивация для сотрудников благодаря ясности осуществляемых обязанностей;
- улучшение качества продукции (услуг) и снижение уровня брака;
- сокращение издержек производства;
- возможность для точного исследования продукции на основе фактической информации;
- регулярное улучшение функционирования организационных процессов и их контроля;
- возможность внедрения актуальной на данный момент бизнес-модели;
- улучшение эффективности решений руководства.

Ознакомившись с предназначением и преимуществами от внедрения СМК, можно сделать вывод, что данная система будет одинаково полезна как для крупных организаций, достигших немалого успеха, так и для небольших, начинающих. Для первых главная ценность СМК заключается в возможности упорядочить и упростить процесс функционирования организации, при этом не ухудшив показатели качества продукции (услуг) и прибыли. Для вторых основным преимуществом от использования данной системы является возможность для увеличения конкурентоспособности организации за счет постоянных улучшений, а также за счет вовлечения каждого сотрудника в деятельность по управлению качеством.

Базой для разработки и внедрения СМК служат семь принципов менеджмента качества [1]:

- 1) Ориентация на потребителя – организация должна предпринимать все усилия, чтобы оправдать или даже превзойти ожидания потребителей;
- 2) Лидерство – руководитель организации и руководители структурных подразделений должны задавать верный вектор на пути к достижению целей в области качества организации, при этом обеспечивая сопричастность каждого сотрудника к этому;
- 3) Вовлечение персонала – каждый сотрудник должен принимать активное участие в деятельности организации, а также содействовать в достижении ее целей;
- 4) Процессный подход – для достижения успеха организация должна сформировать свою деятельность в виде процессов, способных содействовать между собой;
- 5) Улучшение – организация должна «эволюционировать» в процессе своего функционирования за счет постоянных улучшений в тех или иных сферах;

б) Принятие решений на основе фактов – только проверенная информация, подтвержденная на основе анализа или оценки, может поспособствовать в принятии верных решений для организации;

7) Управление взаимоотношениями – успешное функционирование и достижение заветных целей организации во многом обеспечиваются за счет партнерских отношений со сторонними организациями.

Каждый из принципов менеджмента качества не только максимально прост и доступен для восприятия, но и имеет большую значимость и ряд преимуществ при применении.

Любая система имеет собственную структуру, то есть комплекс элементов, связанных между собой общей задачей. Элементами SMK являются [4]:

- организация;
- процессы;
- документы;
- ресурсы.

Организацией SMK принято считать систему элементов организационной структуры предприятия, отвечающих за качество или связанных с ним. Это может быть отдел SMK, отдел контроля качества и так далее.

Деятельность предприятия может рассматриваться в виде процессов, что является процессным подходом. Процессами в SMK называют комплекс сопряженных компонентов деятельности, преобразующих «входы» и «выходы», с целью упрощения функционирования предприятия. «Выход» одного процесса может служить «входом» для следующего и так далее.

Документами SMK называют необходимую информацию, расположенную на разного рода носителях. Документы бывают предписывающими или подтверждающими. Первые устанавливают порядок выполнения какой-либо операции или процесса в организации, либо содержат требования к изготовлению или контролю продукции. Вторые включают в себя отчет о реализации установленных требований. Важнейшими документами SMK являются:

- Политика в области качества;
- Цели в области качества;
- Руководство по качеству;
- шесть обязательных процедур системы качества;
- записи по качеству (по стандарту ИСО 9001).

Ресурсами SMK именуются компоненты, обеспечивающие функционирование SMK, например, персонал организации, оборудование, инфраструктура, сырье и так далее.

Таким образом, можно сделать вывод, что современную успешную организацию невозможно представить без системы менеджмента качества, поскольку с ее помощью можно грамотно упорядочить деятельность организации и ее структурных подразделений, улучшить финансовые показатели, повысить качество продукции или услуг, тем самым обеспечив высокую конкурентоспособность организации. При разработке SMK необходимо опираться на семь

принципов менеджмента качества, изложенных в стандартах ИСО серии 9000.
Наличие системы менеджмента качества – залог развития организации.

Список литературы:

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» / Стандартиформ – 2015. – 48 с.

2. Коник Н. В. Краткий курс лекций для студентов 3 курса направления подготовки 38.03.01. Менеджмент / Сост. Н. В. Коник; ФГБОУ ВО «Саратовский ГАУ». – Саратов, 2016 – 68 с.

3. Система менеджмента качества как совокупность организационной структуры [электронный ресурс] – <https://studfile.net/preview/6312474/page:6/>

4. Структура системы менеджмента качества [электронный ресурс] – <https://lektsii.org/8-78204.html>