

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА – ДВИГАТЕЛЬ ПРОГРЕССА

Бекенова А.Н.

Кәсіпорынның міндеттер мен мақсаттарының сапа жүйесі негізгі бағыттарының орындау аспабымен қызмет етіледі. Сапа облысында саясат құру, сапа қызметінде алғашқы қадам болып келеді.

The quality system serves as the tool of realisation of the basic directions of the purposes and enterprise problems. Formation of a policy in the field of quality is the first step in quality activity.

В соответствии с МС ИСО 9000:2000 **менеджмент качества** – это скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Таким образом, система качества включает часть менеджмента организации, направленную на выполнение требований к качеству.

Система качества - совокупность организационных и технических мер, необходимых для обеспечения потребителю гарантий стабильно высокого качества продукции и ее соответствия требованиям стандартов и контрактов.

Главная целевая установка системы качества, построенной на основе стандартов МС ИСО 9000, - это обеспечение качества продукции, требуемого заказчиком, и предоставление ему доказательств в способности предприятия сделать это. Внешним признаком того, имеется ли на предприятии система качества в соответствии с МС ИСО 9000, является сертификат на систему качества. [1].

Сегодня простые призывы к повышению качества продукции и улучшению условий труда не работают. В современном мире на качество больше влияют рыночные механизмы, конкуренция. В соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан «Об утверждении Правил осуществления государственных закупок» при проведении тендеров для определения участника конкурса, предлагающего наиболее качественный товар, работу или услугу, учитывается наличие сертификатов на действующую систему менеджмента качества (СМК). На государственном уровне качеству уделяется огромное внимание. Приняты нормативные правовые акты по вопросам сертификации, проводятся конкурсы качества.

Что дает сертификация системы менеджмента качества?

Сертификация системы менеджмента качества по стандарту ИСО 9001 дает предприятию следующие преимущества:

- объективное подтверждение авторитетным и независимым органом наличия и работоспособности системы управления качеством;
- гарантия постоянного, из года в год, использования системы управления качеством;

- совершенствование документации;
- профессиональное понимание качества;
- укрепление взаимного доверия между организацией и потребителем;
- постоянное развитие и совершенствование организации, как одна из главных функций сертифицированной системы управления качеством.[2].

Отсутствие сертификата на систему качества все в большей степени становится главным препятствием выхода компании на внешний рынок.

Рыночная ценность сертификата определяется следующими факторами:

- репутация или имидж органа по сертификации;
- степень известности органа по сертификации;
- признание сертификата наиболее важным или крупным потребителями;
- требования потребителя о необходимости сертификации в определенном органе по сертификации;
- качество сертификационных услуг.

Транснациональные компании требуют от субподрядчиков обязательного внедрения на их предприятиях МС ИСО 9000.

Международные стандарты ИСО серии 9000 - своего рода методическая инструкция о том, какая должна быть система качества, а как это делать, должно решать руководство предприятия. Система качества должна стать средством не только повышения качества продукции, но и эффективности всего предприятия.

Система качества служит инструментом реализации основных направлений целей и задач предприятия. Формирование политики в области качества является первым шагом в деятельности качества.

Функционирование системы качества предполагает вовлечение в деятельность по качеству всего персонала фирмы, включая рабочих. Реализация целей системы качества обеспечивается техническими, административными и человеческими факторами, влияющими на качество производимой продукции.

Координацию работ по управлению качеством продукции, как правило, осуществляет специально созданное подразделение или один из отделов предприятия.[3].

К сожалению, анализ существующих у различных организаций и промышленных предприятий систем менеджмента позволяет сделать следующие выводы:

1. У многих организаций большой процент скрытого производства (завуалированные, не отражаемые в официальной отчетности издержки фирмы, возникающие в связи с осуществлением непредусмотренных и необоснованных затрат, некомпенсируемых расходов и т.д.), по подсчетам не менее 40%;

2. Текущее руководство (система управления) указывает на серьезные потери ресурсов (время, финансы). Происходит это благодаря тому, что:

а) управленческие решения, мероприятия проекты, по большей части, не имеют других объективных инструментов измерения своей эффективности кроме как человеческий фактор, «погрешность» которого измеряется опытом, способностями и замотивированностью сотрудника, системой устных договоренностей и лояльности руководства различного рода отклонениям от заданных параметров. При этом на устойчивом и сильном предприятии, как правило, принят результативный научный подход к производству своей продукции - серьезный анализ ее эффективности при эксплуатации, критическая оценка результатов, точный и объективный план работ по усовершенствованию, тщательное соблюдение норм и стандартов при ее изготовлении. Но при создании и реализации управленческих решений, проектов и мероприятий, касающихся общего администрирования, служб обеспечения и систем планирования, подход сильно упрощается, что не может не дать соответствующих результатов...;

б) большинство управленческих решений принимается по факту свершения событий, как механизм исправления уже произошедших критических отклонений или ошибок (брака). Экономика показывает, что предупредить легче (дешевле), чем исправлять. Для этого на предприятии должны существовать системы предупреждающих и корректирующих действий, а сама система контроля базироваться на обоснованных стандартах, объективных инструментах измерения и анализа. Т.к. в конечном итоге именно они дают нам реальные данные, на которых можно максимально реалистично планировать свою дальнейшую деятельность;

в) низкая эффективность системы управления (вопросы контроля, мотивации, планирования) и отсутствие положений по отделам приводят сотрудников организации к самостоятельности, их злоупотреблению своим служебным положением, а руководство к необходимости постоянно «в живую» контролировать текущие процессы, целыми днями бегая по производству или требуя ежедневной оперативной информации.

3. Руководители компании имеют смутное (измерение с большой погрешностью) представление о реальном финансовом и экономическом положении дел на предприятии – себестоимости своей продукции и текущих производственных процессов, финансовой эффективности проводимых мероприятий и изменений.

В конечном итоге все это выливается в серьезные ограничения на скорости и эффективности развития компании, уменьшает КПД от вложенных финансовых средств, кадровых и временных затрат, «бьет по карману» собственников данного производства.[4].

Существуют некоторые типичные заблуждения, относительно системы менеджмента качества.

1. Кто ответствен за качество продукта предприятия? Отдел качества? Директор? Нет, все! «Ботаник не должен полоть сорняки, он вычислит скорость их роста, и с него достаточно» (Сирил Паркинсон).

2. Менеджмент качества все еще воспринимается как технологическая задача, т. е. ее связывают с точностью размеров, химическим составом,

внешним видом продукции, ее надежностью, долговечностью, эксплуатационным удобством, ремонтпригодностью. Однако эти технологические составляющие - часть инженерной деятельности, которая управляется методами менеджмента качества. Высокий уровень товаров и услуг могут обеспечить только профессионалы в своих областях. А специалист по качеству помогает так организовать труд, чтобы создать условия для непрерывного повышения качества при приемлемой для потребителя цене продукции.

3. Менеджмент качества воспринимается как контроль качества. Эти понятия смешались. Но контроль не создает качества, в лучшем случае он препятствует распространению брака.

4. Неверное утверждение «у нас нет управления качеством или нет СМК». Если предприятие действует успешно, то нужна не разработка СМК, а описание уже действующей системы согласно требованиям современных стандартов. Оно позволяет осуществить обеспечение качества, т. е. создать уверенность, что требования к качеству будут выполнены. Кроме того, описание даст возможность систематизировать работу, что поможет увидеть ранее скрытые недостатки и устранить их.

Для обеспечения правильного управления процессами, организации взаимодействия между процессами в сети, ISO 9000 предполагает, что у каждого процесса должен быть "владелец" - лицо, несущее ответственность за данный процесс. Этот "владелец" должен обеспечивать однозначное понимание всеми участниками процесса их ответственности и полномочий, должен организовывать взаимодействие при решении проблем, охватывающих несколько функциональных подразделений предприятия.

Опыт крупнейших отечественных и зарубежных компаний, занимающихся менеджментом качества, убедительно доказывает, что наиболее рентабельный способ формирования системы управления заключается в первоочередном внедрении СМК на основе модели ISO 9001:2000 и принципов ISO 9000:2005. Как показывает мировая практика, ISO 9001 является наиболее востребованным, известным и применяемым стандартом при построении системы управления качеством, а принципы ISO 9000 максимально гармонизированы с принципами TQM и различными моделями качества (например, модели «Шесть сигм» или «Бережливое производство»). После внедрения СМК в деятельность организации следует инициировать проекты по внедрению различных методов и инструментов управления качеством (статистические методы, методы инжиниринга качества), которые являются надстройкой и будут базироваться на применении процессного и системного подходов к менеджменту. Данное обстоятельство позволит обеспечить реализацию принципа «Постоянное улучшение» при сохранении целостности и непрерывном повышении результативности СМК организации.[5].



Рисунок 1. Улучшение системы управления качеством на базе требований ISO 9001:2000

Заключение. Выделим группу выгод, проявляющихся со временем при результативности системы менеджмента качества: снижение внутренних издержек, тем самым возможность снижения цены на продукцию или увеличение прибыли; снижение нерационально используемого времени, что приводит к повышению эффективности работы организации; повышение мотивации персонала за счёт прозрачности и четкости выполнения функциональных обязанностей; устранение кажущихся неразрешимыми проблем; повышение конкурентоспособности продукции за счёт получения фактических данных для анализа; возможность получения «Премии по качеству».

Литература:

1. Мырзабай М.М. Основы стандартизации, метрологии, сертификации и менеджмента качества. Учебное пособие. – Алматы: Казахстанская ассоциация меркетинга, 2003. – 564 с.
2. Материалы семинара «Внутренний аудит интегрированной системы менеджмента», Актау – 2007.
3. Материалы журнала «Менеджмент качества», 2008.
4. Марцынковский Д.А. «Методика оценки результативности и эффективности внедрения СМК». Ассоциация по сертификации «Русский регистр», 2009.
5. Материалы еженедельника «Бизнес Путеводитель», 2008.