

РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ

А.С.Лунёва

Современные организации, функционируя в условиях рыночной экономики, сотрудничают с множеством отечественных и зарубежных компаний, для которых качество имеет первостепенное значение. Одним из условий расширения сфер деятельности, увеличения доли рынка тоже является качество производимых продуктов или оказываемых услуг, так как конкурентоспособность предприятия зависит, в первую очередь, от удовлетворенности потребителя.

В настоящее время большинство крупных компаний отдает предпочтение тем организациям, которые построили систему менеджмента качества (далее СМК) и считают ее основой работы своей организации, поэтому очень актуален вопрос о повышении качества предоставляемых услуг, удовлетворении потребителя, как внешнего, так и внутреннего[1].

СМК — это система, создаваемая в организации для формирования политики и целей в области качества, а также для достижения этих целей. СМК, как и любая система, характеризуется своим назначением, структурой, составом элементов и связями между ними. Создание результативной СМК – весьма непростой и не быстрый процесс. Если поставить задачу создания СМК лишь для ее сертификации, результативность СМК как показывает многолетний опыт предприятий, будет низкой. СМК начинает работать лишь при грамотном использовании современных методов и инструментов управления качеством, наличии квалифицированного менеджмента и персонала.

Исходя из сказанного, вопрос построения СМК и поддержания ее в действующем состоянии на сегодняшний день — это один из важнейших аспектов в управлении предприятием.

В настоящее время некоторые организации России уже разработали, сертифицировали СМК и поддерживают их в действующем состоянии; а некоторые организации только начали работу в данном направлении — приняли решение о необходимости построения СМК, отвечающей требованиям стандарта ISO 9001 и приступили к ее разработке [2].

Целью данного исследования является разработка документации для внедрения СМК на предприятии ФБУ «Томский ЦСМ». ФБУ «Томский ЦСМ» - Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Томской области».

Внедрение СМК позволяет решить такие проблемы как:

- несогласованность действий;
- отсутствие процессного и системного подходов;
- отсутствие регламентации;
- и многие другие [3].

Существуют основные этапы внедрения СМК:

1. Первый этап - анализ существующей ситуации в организации и обучение персонала;
2. Второй этап - разработка документации и изменение работы сотрудников;
3. Третий этап - проведение внутреннего аудита системы качества.

Каждый из этих этапов состоит из определенного, достаточно большого набора работ.

Изначально при подготовке к созданию СМК была определена политика, цели, обязательства в области качества, придерживаясь следующих принципов:

- политика в области качества - это часть общей политики и стратегии предприятия;
- политика служит основой для установления целей, направленных на улучшение качества продукции.

Так же была разработана организационная структура предприятия.

Следующим шагом была разработка приказа на назначение ответственного по качеству, формирование рабочей группы, и обучение ее участников менеджменту качества и требованиям стандартов ИСО 9001.

Так же разработана программа (план) проведения работ, в которой были определены этапы и виды работ, исполнители и сроки выполнения.

В программу, были включены:

- Обучающие семинары;
- Внутренние аудиты;
- Сертификации;
- И другие мероприятия.

Одним из основных принципов стандарта ИСО 9001 является процессный подход [4]. Для того чтобы можно было реализовать процессный подход, стандарт требует определить и документировать процессы организации.

Документирование процессов организации было выполнено в виде карт процессов, на которых указывается последовательность операций процесса, входные и выходные данные (информация, ресурсы) каждой операции и ответственные за выполнение операции. Процесс должен представляться с такой степенью детализации, чтобы персонал, задействованный в процессе, мог понять порядок хода операций процесса и определить свое «место» в этом процессе.

В соответствии с требованиями стандарта так же были разработаны 6 обязательных документированных процедур и руководство по качеству.

Документированная процедура – это документ, устанавливающий единый для всей организации порядок описания процессов, полномочия и ответственность должностных лиц, информационные потоки, включая регистрацию данных и записей по качеству.

Документированная процедура означает, что процедура:

- разработана;
- документально оформлена;
- внедрена;
- поддерживается в рабочем состоянии.

6 обязательных документированных процедур, которые были разработаны:

1. Управление документацией;
2. Управление записями по качеству;
3. Проведение внутренних аудитов;
4. Управление несоответствующей продукцией;
5. Корректирующие действия;
6. Предупреждающие действия [5].

Руководство по качеству — это документ, описывающий систему менеджмента

качества предприятия. Руководство по качеству должно содержать или ссылаться на документированные процедуры системы менеджмента качества, предназначенные для общего планирования и управления деятельностью, влияющей на качество внутри предприятия.

Следующим этапом было проведение внутреннего аудита СМК.

Основная цель этого этапа – проверить работу системы качества предприятия перед сертификационным аудитом.

На этом этапе были подготовлены план и программа проведения аудита в подразделениях, вопросники для проведения аудита. Так как внутренний аудит проводится и с целью подготовки к сертификационному аудиту, то в план и график внутреннего аудита надо включать все подразделения предприятия, деятельность которых подпадает под действие системы качества. Подготовлены отчет об аудите и план корректирующих действий.

Конечным результатом является разработанный пакет документов, который необходим для внедрения СМК на предприятие.

Список использованных источников

1. Спицнадель В.Н. Системы качества (в соответствии с международными стандартами ISO семейства 9000): Учеб. пособие. — СПб.: Изд. дом «Бизнес-пресса», 2000.
2. Система менеджмента качества [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=2495>
3. Система менеджмента качества (СМК) ISO 9001 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.smk56.ru/materialy/kachestvo.html?start=15>
4. Международный стандарт ИСО 9001. Системы менеджмента качества. Требования. — 4-е изд. — 2000-12-15.
5. ИСО 9000. Процедуры [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://quality.eup.ru/DOCUM4/iso-doc.htm>