

УДК 658.562

Д.С. Свидерская, кандидат технических наук, доцент

А.А. Павлова

Инновационный Евразийский университет (г. Павлодар)

E-mail: angelsmaycry2511@mail.ru

Роль и проблемы внедрения системы менеджмента качества

***Аннотация.** Внедрение системы менеджмента качества (СМК) является важным шагом для любого производства. От результата внедрения системы менеджмента качества и надлежащего его функционирования зависит не только конкурентоспособность предприятия, но и его дальнейшее успешное развитие. Благодаря управлению качеством можно добиться не только улучшения структуры организации, но и процессов и их результатов.*

Целью статьи является изучение роли системы менеджмента качества в устойчивом развитии предприятия и проблем внедрения системы менеджмента качества в нашей стране.

***Ключевые слова:** система менеджмента качества, ISO 9001, контроль качества, интегрированная система*

Из года в год постоянно увеличивается число компаний в нашей республике, которые внедряют системы менеджмента качества на предприятии. Это обеспечивает повышение конкурентоспособности выпускаемой продукции или оказываемых услуг. Указанные системы внедряют с последующей их сертификацией на соответствие требованиям стандартов ИСО 9001.

Система менеджмента качеством (СМК) – это формализованная система, которая документирует процессы с помощью процедур, в которых распределяются ответственность для дальнейшего достижения политики и целей в области качества. СМК помогает координировать и направлять деятельность организации в соответствии с требованиями заказчика и нормативными требованиями, а также постоянно повышать ее эффективность и результативность [1].

Цели внедрения системы менеджмента качества:

- улучшение процессов;
- сокращение отходов;
- снижение затрат;
- содействие и выявление возможностей для профессиональной подготовки;
- привлечение персонала
- настройка общеорганизационного направления

Внедрение системы менеджмента качества влияет на все аспекты деятельности организации. Эти аспекты деятельности регламентируются и контролируются через разработку и применение документированных процедур. Два главных преимущества для разработки и внедрения документированных систем управления качеством включают клиента, который проявляет доверие к организации, в свою очередь рекомендуя организацию другим потребителям, привлекая больше клиентов. Это помогает увеличить спрос и удовлетворить требования потребителей. А также осуществляется соблюдение нормативных требований организацией и предоставление продукции и услуг наиболее экономичным и ресурсоэффективным способом, создавая возможности для расширения, роста и получения прибыли.

Предприятие, которое внедряет систему менеджмента качества, имеет следующие преимущества: как помощь в информировании о готовности к достижению согласованных результатов, предотвращение ошибок, сокращение расходов, обеспечение определения и контроля процессов и постоянное совершенствование организации.

Для создания системы управления качеством необходимо ее спроектировать, построить, обеспечить необходимыми ресурсами и внедрить в организацию. Процесс внедрения системы менеджмента качества не заканчивается только на разработке процедур и другой документированной информации, необходимо своевременно осуществлять контроль за всеми процессами в организации на соответствие требованиям внутренней и внешней нормативной документации.

Если в организации внедрена система менеджмента качества, это означает, что предприятие соблюдает требования международного стандарта ИСО 9001:2015, а значит и соответствует им.

Все организации имеют систему менеджмента, но в некоторых она не формализована – в других она частично формализована, но не эффективна, и в некоторых организациях система управления действительно позволяет достичь своих целей из года в год с помощью ежегодного мониторинга. Например, организация ставит цель: «добиться количества положительных срывов – не более 0,5 %». Путем проведения ежемесячного контроля и мотивируя людей выдачей премии или повышением в должности, имеется наибольшая возможность в достижении поставленной цели.

Поставленные цели рекомендуется достигать, используя цикл Деминга (PDCA), а именно планирование, выполнение, проверка, управление. Эти же термины «установить», «документировать», «реализовать», «поддерживать» и «улучшить» применяются в международном стандарте, словно это порядок действий для создания эффективной системы. Постройте систему, используя процесс, который документирует, устанавливает, интегрирует процессы, чтобы обеспечить и получить необходимые результаты. Однако, согласно международному стандарту ИСО 9001:2015 года руководитель сам выбирает в какой форме вести записи: на электронном носителе или в бумажном варианте. Стандарт рекомендует устранить дублирующие записи и обеспечить четкую прослеживаемость процессов [2].

Система управления качеством может применяться почти в каждой сфере деятельности и необходима для совершенствования не только выпускаемой продукции, но и предоставляемых услуг. Именно она помогает любому типу деятельности обеспечить своих потребителей качественной продукцией или услугой, что повышает результативность и эффективность действующих процессов.

С помощью таких систем можно осуществлять контроль и измерять качество и безопасность своей продукции или услуги. Добиваясь эффективности управления качеством, предприятие становится более конкурентоспособным. Так как понимание операционных процессов помогает совершенствовать имеющую систему, внедрять инновации и повышать качество продукции или услуги, т.е. полностью удовлетворять запросам и ожиданиям потребителей [3].

Полностью документированная и интегрированная система обеспечивает выполнение соответствия следующим требованиям:

а) удовлетворенность потребителей – уверенность в способности организации обеспечить выпуск продукции или услуги в соответствии с их потребностями и ожиданиями;

б) внешние и внутренние требования организации – эффективное использование имеющихся ресурсов-материалов, людских ресурсов, технологий и информации.

Если организация имеет эффективную систему менеджмента, то это дает гарантию потребителям в сильной клиентоориентированности предприятия. Потребности клиента и ожидания должны быть определены и преобразованы в требования к продукту.

Высшее руководство должно продемонстрировать лидерство. Обеспечение единства целей и политики, измеримости задач, демонстрировать готовность организации к разработке, поддержанию и совершенствованию СМК.

Руководители должны обеспечить участие сотрудников предприятия в совершенствовании системы менеджмента качества на всех уровнях организации, которое достигается путем:

- доверительного отношения сотрудников к руководству;
- присутствия руководителей в процессах выпуска продукции;
- своевременной информированности;
- наличия политики, направленной на качество;
- порядок и чистота рабочего места.

А также обеспечение осознания важности удовлетворения требований заказчика и повышения опыта и компетентности сотрудников.

Эффективная СМК должна быть стратегическим инструментом, предназначенным для достижения поставленных целей. Процессный подход, при котором каждый процесс преобразует один или несколько входных данных для создания выхода к клиенту. Ключевые бизнес-процессы могут быть поддержаны процедурами и рабочими инструкциями в тех случаях, когда это является необходимым для определения того, какие правила должны соблюдаться при принятии задач. Большинство организаций имеют основные бизнес-процессы, которые определяют те виды деятельности, с помощью которых, можно добиться увеличения значимости продукта или услуг для потребителя и вспомогательных процессов, необходимых для поддержания эффективности основных процессов. Процессы должны быть тщательно поняты и управляться таким образом, чтобы наиболее эффективно использовать имеющиеся ресурсы для обеспечения потребностей всех заинтересованных сторон.

Удовлетворенность потребителя помогает постоянно двигаться предприятию, учитывая изменения в технологии и определяет место на рынке, таким образом, чтобы эффективная СМК находилась в состоянии постоянного улучшения. Для достижения этой цели, внимание должно быть уделено клиенту: через анализ жалоб, опросы мнений и регулярное общение с потребителями, контроль и анализ данных по процессам и продуктам. Это приведет к принятию фактического решения [4].

Несмотря на то, что любая система управления качеством должна быть создана для удовлетворения уникальных потребностей организации, есть некоторые общие элементы, в том числе:

- политика организации и цели в области качества;
- процедуры, инструкции и записи;
- удовлетворение потребителя;
- возможности улучшения;
- анализ качества.

Наличие присутствия каждого из элементов СМК обеспечивает надлежащее выполнение и функционирование СМК.

Основными шагами по внедрению системы менеджмента качества являются:

- разработка плана;
- разработка процедур и других внутренних документов;
- пояснение в подразделениях, обучение;
- контроль;
- измерение;
- мониторинг;
- улучшение [5].

Части проектирования и построения служат необходимым этапом для разработки структуры СМК, ее процессов и планов реализации. Поэтому для наилучшего проектирования и контроля необходимо пояснять каждый процесс детализированным образом, разбивая его на подпроцессы и обучая персонал требованиям документации. Высшее руководство должно контролировать эту часть для удовлетворения потребностей организации и ее клиентов, которые являются движущей силой развития системы.

Следующим немаловажным этапом после проектирования, построения и пояснения является контроль и измерение. Эти две области создания СМК, которые в значительной степени достигаются путем регулярных, систематических аудитов системы менеджмента качества. Специфика сильно варьируется от организации к организации в зависимости от размера, потенциального риска и воздействия на окружающую среду.

По окончании мониторинга определяется эффективность и результативность каждого процесса по отношению к его целям. Результаты доносятся до сотрудников и разрабатываются новые передовые практики и процессы на основе данных, собранных в ходе аудита.

Причинами длительного внедрения системы менеджмента качества является сопротивление персонала. Это вызывается в недостаточной мотивации персонала. Также важным фактором является отношение руководителя к системам менеджмента.

Сопротивление персонала внедрению системы менеджмента качества в республике преодолевается штрафами, выговорами, депремированием. Это происходит в независимости от отношения руководителя к данному процессу. В нашей стране мотивирование сотрудников недостаточно развита, естественно использовать один из принципов системы менеджмента «Лидерство» почти считается невыполнимым.

Приведем пример внедрения системы менеджмента качества в России: согласно статистике, только 1/5 предприятий, которые сертифицированы на соответствие международному стандарту ИСО 9001:2015 проводят работы согласно его требованиям. Остальная часть предприятий ставит целью только получение сертификата о соответствии, что является следствием получения дополнительной бумажной нагрузки, но ни в коем случае не работы системы менеджмента качества на предприятии.

Хорошим примером использования мотивации в управлении персоналом является Япония. Япония является одной из первых стран, где персонал мотивируют и частенько руководители организации проводят собрания сотрудников и другие встречи, где сотрудникам не дают забыть о том, что о них думают и заботятся. Это проявляется путем личного информирования сотрудников об изменениях и об этапах деятельности организации.

Когда достигается общее информирование о направлениях и деятельности предприятия сотрудникам в организации, достигается атмосфера участия и общей ответственности, что улучшает взаимодействие и повышает производительность. Забота руководителя о своих сотрудниках – приоритет организации, с помощью которого достигается желание качественно осуществлять работу. Персонал понимает необходимость выполнения требований потребителя для достижения его удовлетворенности.

Управление качеством в Японии уделяет влияние на взаимоотношения персонала: согласие, гармония в отношениях между сотрудниками организации и административным управленческим персоналом. Также особенностью является отношение к результатам сбора данных, анализу и их системному применению для увеличения качества показателей продукции и увеличения эффективности производства.

Поэтому на этапах производства и эксплуатации осуществляется мониторинг появления брака (дефектов), его анализ и выявление лиц, которые несут ответственность за появление дефекта. Ответственное лицо должно быть ознакомлено с выявленным несоответствием. После этого, руководитель подразделения, где было выявлено несоответствие, разрабатывает План корректирующих действий и проводят мероприятия, благодаря которым повторно не возникает несоответствие.

В нашей стране, при производстве несоответствующей продукции, сотрудники боятся сказать об этом факте, поэтому наблюдается низкая информированность. Руководители подразделений ищут ответственных в появлении брака (виновных). В Японии же руководители подразделений помогают работнику в выявлении причин появления несоответствия, своевременно информируют руководство о недостатках в своей деятельности, с целью недопущения выпуска несоответствующей продукции и улучшения её качества.

В связи с этим, улучшается качество выпускаемой продукции и предоставляемых услуг, наблюдается прослеживаемость процесса и своевременная информированность, уменьшаются затраты

на устранение дефектов, улучшаются отношения не только между сотрудниками, но и между руководителем и персоналом. Это способствует благоприятному внедрению СМК на производстве.

Также при производстве в первую очередь руководитель ставит цель не выпуск качественной продукции, а увеличение прибыли и производительность. Но покупатель в первую очередь хочет получить качественный товар за те деньги, за которые он его приобрел. Если покупатель будет удовлетворен продуктом, то он предложит этот товар своему окружению и сам станет постоянным покупателем, от чего прибыль и спрос увеличится.

Таким образом, основными проблемами внедрения системы менеджмента качества на предприятиях являются:

- нежелание отступать от привычной обстановки;
- отсутствие финансовых вложений;
- отношение руководства;
- оппозиция персонала;
- боязнь;
- лень.

Рекомендуется также использовать предприятиями опыт зарубежных стран, заинтересованных во внедрении и постоянном совершенствовании системы менеджмента качества.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Григорьев Л.Ю. О роли СМК в общей системе управления предприятием // Методы менеджмента качества, 2009. – № 4.
- 2 Системы менеджмента качества. Требования: ИСО 9001:2015 – Взамен 9001:2008; введ. 15.09.15.
- 3 Никифоров А.Д. Управление качеством: учебное пособие для вузов. – М.: Дрофа, 2009. – 720 с.
- 4 Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством: учебное пособие. – М.: Высшая школа, 2010. – 334 с.
- 5 Кане М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учебник для вузов / Под редакцией М.М.Кане. – СПб.: Питер, 2009. – 560 с.

REFERENCES

- 1 Grigoriev L.Yu. On the role of QMS in the general enterprise management system // Quality Management Methods, 2009. – № 4.
- 2 Quality Management Systems. Requirements: ISO 9001:2015 – instead 9001:2008; introduced. 15.09.15
- 3 Nikiforov A.D. Quality management: Textbook for universities. – M.: Drofa, 2009. – 720 p.
- 4 Mazur I.I., Shapiro V.D. Quality Management: Tutorial. – M.: Higher School, 2010. – 334 p.
- 5 Kane M., Ivanov B.V., Koreshkov V.N., Shirladze A.G. Systems, methods and tools of quality management: Textbook for universities / edited by MM Kane. – SPb.: Peter, 2009. – 560 s.

ТҮЙІН

Д.С. Свидерская, техникалық ғылымдарының кандидаты, доцент

А.А. Павлова

Инновациялық Еуразия университеті (Павлодар қ.)

Сапа менеджменті жүйесін енгізудегі рөлі мен мәселелері

Сапа менеджменті жүйесін енгізу (СМЖ) кез-келген өндіріс үшін маңызды қадам болып табылады. Сапа менеджменті жүйесін енгізудің және оның дұрыс жұмыс істеуінің нәтижесі кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігіне ғана емес, одан әрі табысты дамуына байланысты. Сапаны басқару арқылы ұйымның құрылымын жақсарту ғана емес, сонымен қатар процестер мен олардың нәтижелері.

Мақсаты – кәсіпорынның орнықты дамуында сапа менеджменті жүйесінің рөлін және біздің елімізде сапа менеджменті жүйесін енгізу проблемаларын зерттеу.

Түйінді сөздер: сапа менеджменті жүйесі, ISO 9001, сапаны бақылау, интеграцияланған жүйе.

RESUME

D.S. Sviderskaya, Ph.D., associate professor

A.A. Pavlova

Innovative University of Eurasia (Pavlodar)

The role and problems of implementing a quality management system

Introduction of the quality management system is an important step for any production. Not only has the competitiveness of enterprise but also further successful development depends on the result of introduction of the quality management system and its proper functioning. Due to a quality management it is possible to obtain not only the improvement of structure of organization but also processes and their results quality. The aim of the article is to study the role of the quality management system in steady development of enterprise and problem of introduction of the quality management system in our country.

Key words: *quality management system, ISO 9001, quality control, integrated system.*