

# *Система менеджмента качества*

Лектор – к.э.н. Трубченко Т.Г.

Самый высокий уровень качества достигнут в настоящее время в Голландии, Швейцарии, Германии и в скандинавских странах. Германия сохраняет за собой высокие позиции в отношении качества промышленной продукции (часто сопровождающиеся низкими показателями в области производительности), а скандинавские страны держат мировое первенство по качеству оказываемых услуг. Франция и Англия многое наверстали за последние годы, причем уделяя особое внимание как качеству, так и производительности.

**Система качества** – совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для организации общего руководства качества. Таким образом, это правила работы и взаимодействия внутри предприятия, которые определенным образом задокументированны.

# Система менеджмента качества

- Под **системой менеджмента качества** в стандартах ИСО 9000 понимается часть системы управления предприятием, базирующаяся на документированных процедурах управления и выполнения бизнес-процессов.

# Принципы менеджмента качества:

- 1. Ориентация на потребителя
- 2. Лидерство руководства
- 3. Вовлечение работников
- 4. Процессный подход
- 5. Системный подход к менеджменту
- 6. Постоянное улучшение
- 7. Принятие решений, основанных на фактах
- 8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками -

# Преимущества внедрения системы менеджмента качества

- - повышение эффективности системы управления предприятием;
- - сокращение расходов на управление;
- - улучшение качества процессов;
- - улучшение качества продукции и работ;
- - улучшение понимания персоналом целей и задач предприятия;
- - повышение уровня мотивации и исполнительской дисциплины работников, большая ответственность за собственные результаты и за счет этого повышение производительности труда;
- - вовлечение персонала в работу по качеству, увеличение его приверженности идее качества.

# Основные этапы построения системы менеджмента качества

- 1. Назначение должностных лиц, ответственных за организацию проведения работ; создание (реорганизация) службы качества;
- 2. Анализ существующих на предприятии подходов к управлению качеством и степени их соответствия требованиям стандарта ИСО 9001;
- 3. Проведение специального обучения участников работ и разъяснительной работы с персоналом предприятия по современным подходам к менеджменту качества;
- 4. Установление политики и целей в области качества;
- 5. Определение процессов, необходимых для достижения целей в области качества; определение последовательности и взаимодействия этих процессов;
- 6. Внедрение системы менеджмента качества; проведение внутренних аудитов системы менеджмента качества и выполнение корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудитов;
- 7. Подготовка к сертификации.

# К документации системы менеджмента качества относятся:

- - документы, содержащие политику и цели предприятия в области качества;
- - Руководство по качеству
- -документированные процедуры, включая документы, содержащие полномочия и ответственность персонала предприятия; положения о подразделениях и должностные инструкции (дополненные новыми ответственностями и полномочиями);
- - документация на процессы,
- - документы, содержащие полученные результаты или свидетельства осуществленной деятельности (записи о качестве).

# Процессный подход

- 1. Процессы системы менеджмента качества.
- 2. Процессы реализации ответственности высшего руководства в рамках системы менеджмента качества (например, определение стратегии и целей предприятия, планирование деятельности предприятия и ресурсов).
- 3. Менеджмент ресурсов (человеческие ресурсы, инфраструктура и производственная среда).
- 4 Процессы жизненного цикла продукции/услуги.
- 5. Процессы измерения, анализа и улучшения.

По назначению и месту в системе менеджмента качества процессы классифицируются на:

- - основные;
- - вспомогательные (имеет только внутренних потребителей);
- - процессы высшего руководства.



# Российские системы сертификации

Основополагающим межотраслевым документом федерального уровня сертификации сегодня являются **«Правила по проведению сертификации в Российской Федерации»**. Положения данного документа разрабатывались с учетом действующих в международной и европейской практике сертификации и аккредитации нормативных документов. Это позволяет обеспечить признание сертификатов и знаков соответствия за рубежом.

Первым законодательным актом, вводящим обязательную сертификацию в стране, является **«Закон о защите прав потребителей»**, согласно которому обязательной сертификации подлежат товары (работы, услуги), на которые законами или стандартами установлены требования, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья потребителей.

Организация и проведение работ по обязательной сертификации возложены на **Госстандарт России**. На этой основе сформулирована обязательная система сертификации –

Система сертификации **ГОСТ Р**.

**Госстандарт России** координирует деятельность федеральных органов исполнительной власти в области обязательной сертификации с целью реализации государственной политики, устанавливает общие правила и рекомендации по проведению работ по сертификации с учетом международной практики, устанавливает общие требования к экспертам по сертификации и знаков соответствия, взаимодействует с национальными органами по сертификации СНГ и других зарубежных государств.

# Международная практика сертификации

Технические барьеры, возникающие в международной торговле из-за требований национальной сертификации, обусловили активную деятельность многих международных организаций, направленную на создание международных организаций по сертификации и международных систем сертификации отдельных видов продукции для обеспечения беспрепятственного ее появления на своих рынках.

Крупнейшая международная организация – Генеральное соглашение по тарифам и торговле (ГАТТ). Содержит специальные рекомендации для его участников (около 100 стран) в области стандартизации и сертификации.

Ведущее место в области организационно-методического обеспечения сертификации принадлежит ИСО, которая имеет Комитет по сертификации (СЕРТИКО). В связи с расширением деятельности СЕРТИКО, его переименовали в Комитет по оценке соответствия (КАСКО).

Совместно с ИСО над проблемами сертификации работает МЭК (Международная электротехническая комиссия). МЭК организовал также две международные системы сертификации:

- в 1980г. была создана Система сертификации изделий электронной техники на соответствие стандартам МЭК
- с 1984г. действует система сертификации электротехнических изделий (МЭКСЭ), ранее функционировавшая в рамках СЕЕ (Международной комиссии по сертификации). Эта система направлена на подтверждение безопасности бытовых электроприборов, медицинской техники, кабелей и некоторой другой продукции – на соответствие стандартам МЭК.

В 1985г. опубликованная «Белая книга ЕЭС», предусмотрела выполнение программы по устранению различий между национальными стандартами и техническими регламентами через разработку директив ЕЭС и европейских стандартов. При этом исходили из того, что любая продукция, изготовленная и проданная на законном основании в одной стране, являющейся членом ЕЭС, должна быть допущена на рынке других стран сообщества.

В соответствии с нормами, принятыми в большинстве промышленно-развитых стран, - ЕЭС, США, Канадой и др., - предприятие-поставщик продукции должно приложить усилия по созданию отношений доверия между ним и потребителем для осуществления поставок качественных изделий. Задача по созданию отношения доверия должна рассматриваться предприятием-поставщиком как средство по повышению качества и признания своих продуктов. В частности, именно такой подход был положен в основу принятого ЕЭС документа – «глобальной концепции законодательного обеспечения качества товаров и услуг на европейском рынке». Глобальная концепция опирается на:

- Систему менеджмента качества у изготовителя
- Проверку продуктов через испытательные лаборатории
- Единую оценку соответствия качества (сертификацию)

Помимо сертификации продукта (испытания типовых образцов в завершающей стадии разработки продукции) глобальная концепция ЕЭС предписывает применение системы менеджмента качества как гарантии стабильности качества произведенных продуктов.

Чтобы создать по возможности надежную систему качества, был разработан комплекс стандартов, описывающий состав и структуру системы, требования к ее элементам – нормы ИСО 9000.

Международные стандарты семейства ИСО 9000 сосредотачивают свои рекомендации и требования на удовлетворении потребителя. Они делают различие между требованиями к системе качества и требованиями к продукции – требования к системе качества являются дополнительными по сравнению с техническими требованиями к продукции. Стандарты ИСО 9000 написаны в форме задач системы качества, которые предприятию предстоит выполнить.

Разработка единой системы менеджмента качества, как в регулируемой, так и в нерегулируемой государственным законодательством областях производства продукции способствует еще и тому, чтобы сократить общее количество различных стандартов, предписаний, положений и других документов, часто противоречивых, которые производитель должен выполнять и которые, в силу их числа и противоречивости, он часто не в состоянии выполнить.

Для того, чтобы обеспечить решение всех задач, стоящих перед предприятием в области управления по качеству, необходимы специально подготовленные специалисты. Это – менеджеры по качеству. В их функции прежде всего входит организация и управление по качеству на уровне системы качества, а также организация управления на оперативном уровне. Требования к образованию, стажу работы, профессиональной подготовке таких специалистов изложены, например, в материалах Европейской организации по качеству (ЕОК).