

Объективные и субъективные причины кризисов в развитии систем менеджмента качества на предприятии

Выполнила студентка 3 курса

Тюрахова Екатерина

Определение

Система менеджмента качества (СМК) — совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством. Она предназначена для постоянного улучшения деятельности, для повышения конкурентоспособности организации на отечественном и мировом рынках, определяет конкурентоспособность любой организации.

Цель системы менеджмента качества:

достижение долгосрочного успеха путем максимального удовлетворения запросов потребителя, сотрудников, владельцев предприятия и общества в целом.

Задачи системы менеджмента качества:

постоянное улучшение качества посредством использования цикла PDCA (цикл Деминга), состоящего из: планирования, действия, анализа, корректировки (устранение причин несоответствия, а не просто коррекция полученных результатов).

Функционирование системы качества

Функционирование системы качества — это выполнение руководством предприятия и подразделений своих функций в системе качества. В этом состоит содержательная сторона деятельности системы, то есть то, для чего она предназначена. Но поскольку в реализации функций системы качества в той или иной мере участвуют практически все подразделения предприятия, возникает необходимость планирования, координации и методического обеспечения работ подразделений в системе качества. Кроме этого нужно проводить внутренние проверки и совершенствовать систему, организовывать деятельность кружков качества, представлять систему качества на переговорах с заказчиками, а также — проводить сертификацию продукции и системы качества. Иначе говоря, нужно решать целый ряд задач по «обслуживанию» самой системы качества. В связи с этим следует опасаться чрезмерного увлечения этой деятельностью со стороны службы качества в ущерб выполнению содержательных функций.

Анализ и оценка эффективности системы качества

В процессе функционирования системы качества руководством предприятия в соответствии со стандартом ИСО 9001 (пункт 5. 6) должен проводиться периодический анализ и оценка эффективности системы качества. Для этого используется обратная связь с потребителями, результаты внутренних проверок, а также аудитов со стороны заказчиков и сертификационных органов. Главными критериями эффективности системы качества служат: обеспечение и постоянное улучшение качества продукции на основе имеющейся материальной базы и персонала, снижение потерь от брака и рекламаций, темпы модернизации и обновления выпускаемой продукции, внедрение достижений науки и техники, положительные отзывы потребителей и заказчиков.

Проблемы создания и функционирования системы качества

В процессе создания и функционирования системы качества приходится решать множество проблем, Основные из них связаны с недостатками в концепции, терминологии и методологии стандартов ИСО 9000, в том числе — в их русскоязычных версиях.

В п. 3. 1. 1 стандарта ИСО 9000:2005 дано ошибочное определение термина качество. Ряд терминов в стандарте непонятны, например — обеспечение качества (п. 3. 2. 11). Термин менеджмент качества (п. 3. 2. 8) нарушает грамматику русского языка. Термин коррекция(п. 3. 6. 6) вопреки здравому смыслу не соответствует корректирующим действиям (п. 3. 6. 5).

Всё это препятствует пониманию сути дела исполнителями работ, требует от работников службы качества постоянно «переводить» формулировки стандарта на понятный русский язык.

В разделе 7 стандарта ИСО 9001 нет чёткого разделения между управленческими функциями системы качества и производственными процессами, то есть — между субъектами и объектами управления, что нарушает принцип управления и затрудняет распределение работ и ответственности в области качества между работниками предприятия.

В стандартах ИСО 9000: 2005 и ИСО 9001: 2008 приведена непонятная «Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе». Она не показывает управление качеством как процесс последовательного выполнения взаимосвязанных функций и потому не соответствует смыслу процессного подхода, изложенному в стандарте ИСО 9000 (пункт 2. 4) и в упомянутом Руководстве ИСО по применению процессного подхода. Эта модель не отражает смысл системы качества и не способствует её пониманию.

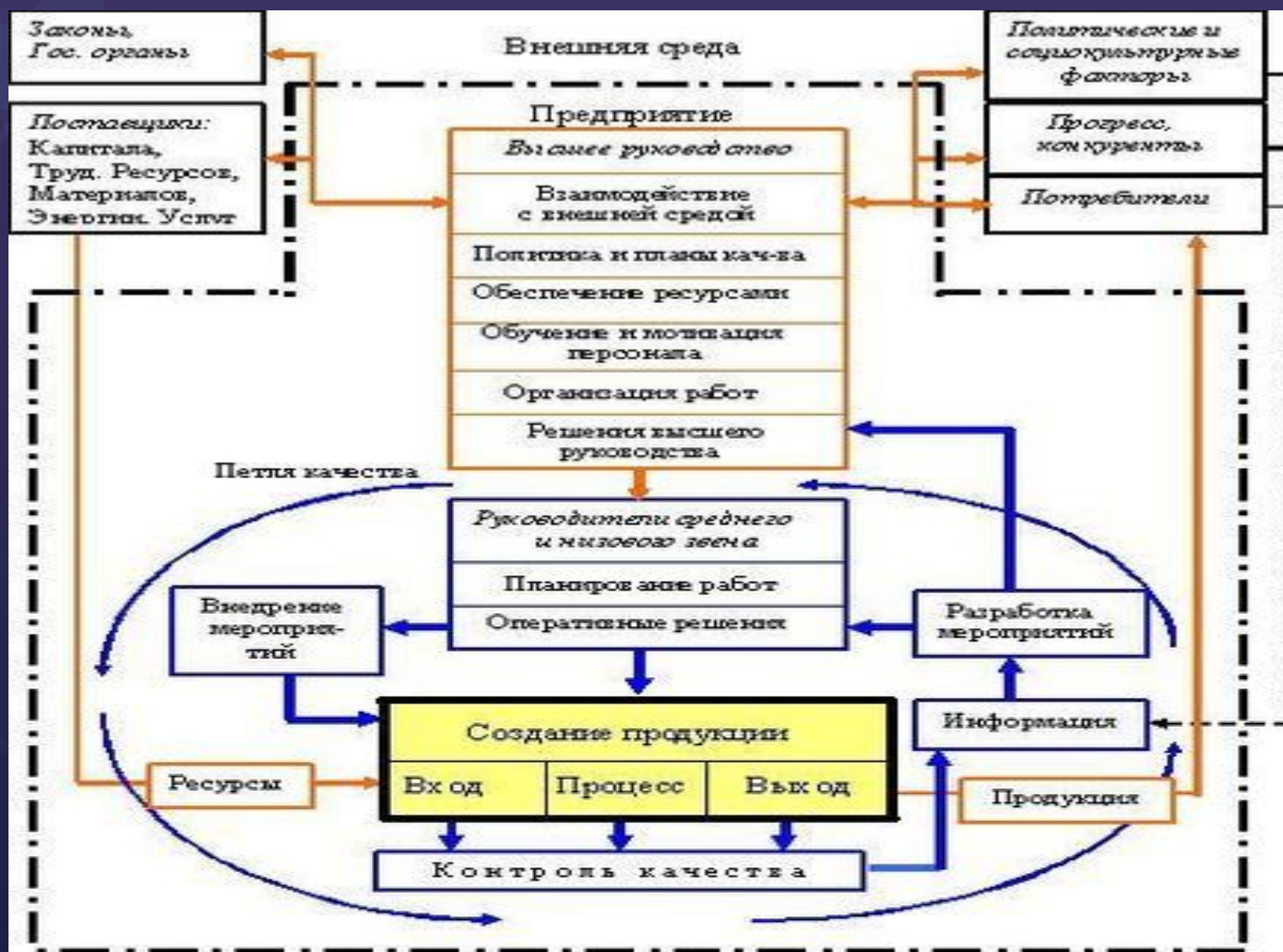


Рис. Процесс управления качеством

- Общее руководство качеством
- Оперативное управление качеством
- Объект управления

Итоги и перспективы

Идея внедрения на предприятиях систем качества, способствующих повышению стабильности и уровня качества выпускаемой продукции или услуг, широко распространилась в мировой практике. Однако указанные проблемы в концепции, терминологии и методологии стандартов ИСО серии 9000 затрудняют внедрение работающих систем качества и их понимание как одного из необходимых факторов обеспечения качества, наряду с материальной базой и персоналом. Положение усугубляется безответственностью многих консалтинговых организаций и сертификационных органов, которые в погоне за лёгким заработком и стремлением внедрить свою систему, в результате чего на многих предприятиях эти системы остались на бумаге.

Тем не менее, внедрить эффективно работающую систему качества можно. Для этого нужно использовать возможности приспособления стандарта ИСО 9001 к особенностям предприятия и здравый смысл в трактовке его требований, а также — положения науки управления (менеджмента).

В результате может быть создана система качества, с помощью которой при наличии необходимой материальной базы, технологии и персонала, можно организовывать и проводить эффективную работу, повышая стабильность и уровень качества выпускаемой продукции, а значит — и её конкурентоспособность.

В дальнейшем, по сообщению на сайте ИСО, для создания систем качества в 2015 году будет выпущена новая версия стандартов ИСО 9000, разработка которой идёт в настоящее время.

От результатов этой работы будет зависеть преодоление кризиса в применении этих стандартов и их дальнейшее использование.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!