

КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ СИСТЕМНОГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Ю.А. Зотов

ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет»

Рецензент Б.И. Герасимов

Ключевые слова и фразы: восемь принципов системного управления качеством; менеджмент качества; международные стандарты качества; принципы менеджмента качества.

Аннотация: Рассмотрены восемь принципов системы управления качеством, которые нашли свое отражение в международных стандартах качества серии ISO 9000.

Качество работы является неоспоримым и существенным конкурентным преимуществом, так как позволяет повысить прибыльность предприятия и сложно поддается копированию. В экономически развитых странах принципы менеджмента качества достаточно хорошо разработаны теоретически и практически реализуются на многих предприятиях. Качество работы является неоспоримым и существенным конкурентным преимуществом, так как позволяет повысить прибыльность предприятия и сложно поддается копированию. Менеджмент качества сложился в стройную систему, которая нашла свое отражение в международных стандартах качества серии ISO 9000.

Сегодня в мире используются различные системы управления качеством. Но для успешной деятельности в настоящее время они должны обеспечивать возможность реализации восьми ключевых принципов системного управления качеством. Новая версия стандартов ИСО:9000 базируется на восьми принципах системного управления качеством, близких к идеологии Всеобщего Управления Качеством (**TQM**).

Эти принципы не излагаются непосредственно в стандартах версии 2000 года. Однако все содержание стандартов построено на них.

Принципы системного управления качеством выходят за рамки требований ИСО 9001:2000. Они адресованы, прежде всего, тем организациям, которые не ограничиваются сертификацией системы качества на соответствие требованиям стандартов ИСО 9000:2000, а планируют развивать ее на пути к TQM.

Зотов Ю.А. – проректор по административной хозяйственной работе ТГТУ.

Сформулированные в ИСО 9000:2000 принципы могут стать базой для формирования политики и целей организации в области качества:

1. Ориентация на заказчика

Организации должны понимать текущие и будущие нужды заказчика, выполнять его требования и стремиться превзойти его ожидания. Ожидания потребителей связаны с качеством продукции, ценой, режимом и условиями поставки, условиями обслуживания при использовании продукции и пр.

Стандарты ИСО 9000:2000 ориентированы на обеспечение сбалансированного подхода к запросам потребителей и потребностям других сторон (акционеров, поставщиков, общества в целом, регионов и др.), заинтересованных в результатах деятельности организации.

2. Ведущая роль руководства

Руководители высшего звена своим личным примером должны демонстрировать приверженность идеям качества. Также руководство должно постоянно заботиться об обучении сотрудников и обеспечивать решение задач качества необходимыми ресурсами.

Одним из способов реализации данного принципа является определение руководством организации долгосрочной политики в области качества и трансформация этой политики в измеряемые цели и задачи.

3. Вовлечение сотрудников

Сотрудники представляют наиболее существенную и ценную часть организации, и наилучшее использование их возможностей может принести максимальную выгоду.

Система качества и ее механизмы должны побуждать сотрудников проявлять инициативу в постоянном улучшении качества деятельности организации, брать на себя ответственность в решении проблем качества, активно повышать свои знания и передавать их коллегам.

4. Процессоориентированный подход

Любая работа, получающая входные воздействия и преобразующая их в выходные результаты, может рассматриваться как процесс. Чтобы функционировать эффективно, организации должны выявлять взаимосвязанные процессы в своей деятельности и управлять ими. Систематическое выявление и менеджмент процессов, реализуемых в организации, и их взаимосвязей понимаются в ИСО 9000:2000 как «процессоориентированный подход».

Версия 2000 г. имеет свой взгляд на эту проблему, который предполагает алгоритмический подход к проектированию системы качества как совокупности взаимосвязанных процессов.

При этом каждый процесс рассматривается как система с вытекающими из этого последствиями:

- входы и результаты процесса четко определяются;
- определяются потребители каждого процесса, изучаются их требования к процессу;
- устанавливается взаимодействие процесса с остальными процессами организации;
- устанавливаются полномочия, права и ответственность за управление процессом;

– определяется ресурсное обеспечение каждого процесса.

В контексте стандартов ИСО 9000 версии 2000 процессы становятся частями системы менеджмента качества. Их состав устанавливается на основе организационной структуры.

Сформулированный перечень процессов документируется. При документировании устанавливаются владельцы процессов из числа специалистов высокой квалификации, досконально знающих свои процессы и пользующихся авторитетом у сотрудников.

Далее производится ранжирование процессов по степени их влияния на достижение целей организации. Из множества процессов выделяются те, которые могут принести прибыль или другую выгоду, то есть бизнес-процессы. Это позволяет обоснованно подойти к распределению ресурсов при управлении деятельностью организации.

Для эффективного управления каждый владелец процесса должен четко определять его входы и выходы.

Вступая во взаимодействие с другими процессами, владелец процесса одновременно является поставщиком и потребителем материальной и информационной продукции. В информационном плане как потребитель он формирует свои требования к продукции, а как поставщик – оценивает требования своего потребителя и документирует свою деятельность так, чтобы эти требования были удовлетворены.

Задача состоит в том, чтобы в документации системы менеджмента качества риск проявления несоответствий в продукции был сведен к минимуму.

5. Системный подход к управлению

Принцип системного подхода тесно связан с предыдущим принципом и с представлением о системе качества как о совокупности взаимосвязанных процессов. Системный подход предполагает также постоянное улучшение системы через измерение и оценку.

6. Постоянное улучшение

В стандартах ИСО 9000:2000 декларируется необходимость непрерывного улучшения систем менеджмента качества и подчеркивается, что успешное функционирование организации может быть результатом внедрения системы менеджмента качества, которая разработана с учетом принципа постоянного улучшения.

Наиболее важными положениями по постоянному улучшению в ИСО 9001:2000 являются следующие:

– высшее руководство организации должно обеспечить, чтобы политика и планы в области качества включали приверженность к выполнению требований и постоянному улучшению;

– для внедрения и улучшения процессов организация должна своевременно обеспечиваться необходимыми ресурсами;

– в организации должны анализироваться данные по определению эффективности функционирования системы качества и выявлению возможности улучшений;

– организация должна способствовать постоянному улучшению путем внедрения политики в области качества, результатов аудитов качества и анализа со стороны руководства.

7. Подход к принятию решения, основанный на фактах

Данный принцип чаще всего является альтернативой применяемого на практике способа принятия решений на основе интуиции, прошлого опыта, предположений и др.

Реализация принципа требует сбора достоверных и точных данных, относящихся к поставленной задаче. Сбор данных и последующий анализ предполагают владение знаниями и применение специальных методов. В частности, необходимо понимание, знание и применение соответствующих статистических методов.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Если отношения между организацией и ее поставщиком формируются на взаимовыгодной основе, они способствуют расширению возможностей обеих организаций. Реализация данного принципа требует идентификации основных поставщиков, организации взаимовыгодных отношений, обмена информацией, улучшения продукции и процессов.

Key Principles of System Quality Control

Yu.A. Zotov

Tambov State Technical University

Key words and phases: eight principles of system quality control; quality control; international quality standards; principles of quality control.

Abstract: Eight principles of quality control, which belong to international standards in the ISO 9000 series, are studied.

© Ю.А. Зотов, 2006