

ББК У291.823.2

КЛЮЧЕВЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

С.А. Бирюков

ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов

Рецензент О.В. Воронкова

Ключевые слова и фразы: качество закупок; качество при проектировании и разработке продукции; качество процессов; ответственность руководства; проверка продукции; система менеджмента качества; управление процессами.

Аннотация: Представлены составные части системы менеджмента качества на базе элементов стандартов ИСО серии 9000, обеспечивающих ее эффективность.

Система менеджмента качества состоит из организационно самостоятельных, но взаимосвязанных элементов. В каждую современную систему менеджмента качества должны быть обязательно включены элементы стандартов ИСО серии 9000, обеспечивающих ее эффективность [4].

1. *Ответственность руководства.* Этот элемент подразумевает не только юридическую ответственность, предусматривающую возмещение причиненного ущерба, но, прежде всего, это принятые на себя руководством предприятия обязательства в области обеспечения качества. По данным Дж. Джурана, успех предприятия в области качества на 85 % зависит от высшего руководства, а по утверждению Э. Деминга эта величина равна 94 %. Именно руководители распоряжаются материальными, трудовыми и финансовыми ресурсами предприятия. Некачественная работа руководства влечет за собой неудовлетворительное качество работы остальных работников.

2. *Основы систем менеджмента качества* включают в себя фундаментальные положения эффективного менеджмента качества:

– система качества взаимосвязана со всеми видами деятельности предприятия и ее действие распространяется на все этапы жизненного

Бирюков С.А. – аспирант ТамбГТУ, г. Тамбов.

цикла продукции и процессы от первоначального выявления потребностей рынка до конечного удовлетворения установленных требований;

- руководители предприятия должны инициировать, разрабатывать, внедрять и поддерживать в рабочем состоянии систему качества;
- в рамках общей организационной структуры предприятия четко устанавливаются функции, относящиеся к системе качества;
- руководство предприятия выделяет все ресурсы, необходимые для проведения политики в области качества и достижения поставленных целей;
- все виды деятельности, выполняемые в системе менеджмента качества, документируются в форме рабочих процедур;
- система менеджмента качества включает документированные процедуры управления функциональными, техническими и физическими характеристиками продукции;
- все элементы, требования и положения, установленные системой качества, должны быть надлежащим образом документированы;
- все элементы системы качества должны быть предметом регулярного внутреннего аудита качества;
- система качества должна подвергаться регулярному анализу и оцениванию со стороны руководства предприятия;
- система качества должна способствовать непрерывному улучшению качества.

3. *Качество в рамках маркетинга.* Девиз современного маркетинга: «Производить и продавать только то, что найдет сбыт, а не пытаться продать то, что удалось произвести». Поэтому маркетинговая деятельность предприятия должна быть направлена на определение уровня качества продукции, удовлетворяющего текущим и перспективным требованиям потребителей.

4. *Качество при проектировании и разработке продукции.* Данный элемент системы менеджмента качества является наиболее объемным. Он заключается в установлении и стандартизации всех этапов проектирования и разработки продукции; в назначении должностных лиц, ответственных за их надлежащее выполнение; в выделении соответствующих ресурсов; в организации эффективного взаимодействия участников работы; и, наконец, в оценке проекта на всех этапах его создания.

5. *Качество закупок.* Этот элемент системы качества должен обеспечить непрерывность и стабильность производственного процесса приобретением, доставкой и использованием материальных ресурсов, необходимых основному и вспомогательному производству и отвечающих по количеству и качеству установленным требованиям, гарантирующим выполнение всех условий контракта.

6. *Качество процессов.* Именно из процессов производства, монтажа, технического обслуживания складывается качество продукции. Чтобы обеспечить качество процессов стандарт ИСО 9004–1 выделяет следующие основные задачи: 1) планирование процессов; 2) проверка возможности технологических процессов; 3) контроль и регулирование характеристик качества вспомогательных материалов и промышленной среды; 4) транспортировка продукции.

7. *Управление процессами.* Данный раздел эффективной системы качества связан с планированием, контролем, регулированием и оцениванием процессов производства, монтажа и технического обслуживания продукции.

8. *Проверка продукции* – это подтверждение и представление доказательств того, что установленные требования к продукции были выполнены. Основные направления проверки продукции это: входной контроль и испытания покупных материалов и комплектующих изделий; контроль и испытания продукции в процессе производства; контроль и испытания готовой продукции.

9. *Управление контрольно-измерительной аппаратурой и испытательным оборудованием.* Эффективность данного элемента системы менеджмента качества основана на постоянном управлении всеми средствами измерений, используемыми при производстве, монтаже и обслуживании продукции.

10. *Управление несоответствующей продукцией* заключается в защите потребителей от непреднамеренного получения продукции, не отвечающей установленным требованиям и предотвращении избыточных затрат из-за брака. Этот элемент состоит из трех основных этапов: 1) обнаружение несоответствующей продукции; 2) обследование несоответствующей продукции; 3) предупреждение повторного возникновения дефекта.

11. *Корректирующие и предупреждающие действия.* По стандарту ИСО 8402 корректирующее действие – это действие, предпринятое для устранения причин уже существующего дефекта или нежелательной ситуации и для предотвращения их повторного возникновения. А предупреждающее действие – это действие, предпринятое для устранения причин еще не обнаруженного, но предполагаемого дефекта или нежелательной ситуации. Корректирующие и предупреждающие действия направлены на постоянное поддержание и улучшение всех объектов системы менеджмента качества.

12. *Послепроизводственная деятельность.* Данный элемент системы качества включает в себя хранение, поставку, монтаж, послепродажное обслуживание, наблюдение за эксплуатацией продукции у потребителей. Послепроизводственная деятельность предприятия в области качества должна быть направлена на обеспечение условий, предотвращающих ухудшение характеристик продукции при ее хранении, транспортировке, погрузке и разгрузке, монтаже и гарантийном обслуживании.

13. *Безопасность продукции.* Этот элемент системы качества подразумевает отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения продукцией ущерба. Безопасность продукции должна обеспечиваться, начиная с ее разработки. В настоящее время безопасность продукции диктуется нормами безопасности и законодательством, а контролируется путем проведения ее сертификации. Создание системы менеджмента качества на предприятии можно проводить двумя способами: первый – это доработка уже существующей системы качества до соответствия ее международным стандартам ИСО серии 9000; второй – «с нуля», когда на предприятии нет никакой системы качества.

Требования к системам менеджмента качества установлены в стандартах ИСО 9000 – 9004, принятой международной организацией по стан-

дартизации (англ. International Standard Organization – ISO) в марте 1987 года и обновленных в 2000 году [1, 5].

Международные стандарты ИСО серии 9000. ISO (ИСО) – The International Organization for Standardization – Международная организация по стандартизации – всемирная федерация национальных организаций по стандартизации. Разработка международных стандартов осуществляется техническими комитетами ИСО, при этом международные правительственные и неправительственные организации, связанные с ИСО, также принимают участие в разработке стандартов. Проекты международных стандартов, принятые техническими комитетами, рассылаются комитетам-членам на согласование. При одобрении проекта стандарта не менее 75 % комитетов-членов ИСО-стандарт утверждается и получает статус международного.

В стандартах ИСО серии 9000 обобщен мировой опыт организации работ по качеству путем создания эффективных систем качества.

Список литературы

1. Систематизированный материал по системам менеджмента качества на основе МС ИСО 9000 версии 2000 года для использования специалистами по качеству при повышении квалификации. – М., 2001.

2. Системы управления качеством продукции. Материалы 15 конференции ЕОКК. Сессия 3. – М. : Изд-во стандартов, 1972. – 198 с.

3. Лapidус, В.А. Диалог консультанта с руководителем / В.А. Лapidус, А.Н. Рекшинский. – Н. Новгород : СМЦ «Приоритет», 2000. – 84 с.

4. Свиткин, М.З. Менеджмент качества и обеспечение качества продукции на основе международных стандартов ИСО / М.З. Свиткин, В.Д. Мацута, К.М. Рахлин. – СПб. : Изд-во СПб. картфабрики ВСЕГЕИ, 1999. – 403 с.

5. Новицкий, Н.И. Управление качеством продукции : учеб. пособие / Н.И. Новицкий, В.Н. Олексюк. – Минск : Новое знание, 2006. – 238 с. (Экономическое образование).

Key Elements of Quality Management System

S.A. Biryukov

Tambov State Technical University, Tambov

Key words and phrases: purchase quality; quality of products designing and development; management responsibility; product testing; quality management system; processes control.

Abstract: The paper presents the components of the quality management system on the basis of the elements of ISO 9000 standards, ensuring its efficiency.

© С.А. Бирюков, 2008