

*Марков Д.В., студент
Кузнецова Т.В., старший преподаватель
кафедры «Экономика и финансы»
ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет»
e-mail: t.v.kuznetsova.penza@yandex.ru
Россия, Пенза*

Аннотация: В данной статье авторы предлагают разобрать основные понятия системы менеджмента качества на предприятии, взвесить все за и против внедрения данных систем, и определить, почему система менеджмента качества необходима каждому предприятию.

Ключевые слова: качество, предприятие, менеджмент, система менеджмента качества.

Предлагаемый потребителю, продукт должен быть качественным, а иначе мы рискуем статусом и имиджем компании. Ведь именно от того, насколько качественно сделана вещь или оказана та или иная услуга, зависит дальнейшее отношение потребителя к вашей компании, придет ли клиент еще раз или навсегда забудет о компании. Для поддержания планки качества соответствующей требованиям потребителя внедряется система менеджмента качества (СМК). Что это? Как это работает? Зачем?

Перед тем как окунуться в системы менеджмента качества, давайте разберемся с понятием качества. Что такое качество? Современные специалисты по менеджменту рассматривают понятие качества в четырех аспектах, которые отражают эволюцию определения понятия качества с развитием технологий производства.

Еще полвека назад цивилизованный мир считал продукт качественным, если он соответствует стандартам. С течением времени выяснилось, что этого недостаточно. Тогда к определению качества добавили, что продукт должен соответствовать потреблению, т.е. если продукт соответствует стандартам, но не нужен потребителю, то он не является качественным. Затем, в 80-х годах пришли к мнению, что продукт нельзя назвать качественным, если им нельзя пользоваться. Качество должно соответствовать применению. И, наконец, в наши дни качественным называют продукт, если он, ко всему перечисленному, соответствует ожидаемым потребностям потребителя. Товары и услуги производятся предприятиями для удовлетворения нужд потребителей. Эти нужды и ожидания производителем должны быть сформулированы в четко определенных требованиях – спецификациях. Спецификации – составная часть технических условий. Так вот, если система управления предприятием не отлажена в соответствии со стандартами СМК, то технические условия часто не могут обеспечить качество в современном его понимании.[1]

Система менеджмента качества (СМК) — это специализированная система, разработанная для организации, используемая с целью формирования

целей и политики ее деятельности в сфере качества продукции/услуг, а также достижения поставленных задач. Если объяснять в более доступной форме, основной задачей СМК является обеспечение высокого качества реализовываемых товаров или услуг, адаптируя его под ожидания заказчиков. Тем не менее, основной задачей является далеко не контролирование, а разработка специальной системы, способствующей предотвращению появления новых ошибок, способных негативно сказываться на продукции или работах.

СМК в организации разделяется на две категории:

- Универсальная. Ее особенность заключается в том, что любое предприятие получает возможность использовать ее принципы на практике, вне зависимости от того, насколько большая компания, чем конкретно она занимается, где именно она это выполняет и так далее;
- Отраслевая. Суть сводится к тому, что СМК разрабатывается под конкретный тип организации. Например, есть отраслевые стандарты для аэрокосмических компаний, телекоммуникационных студий, сельскохозяйственных предприятий и так далее.[2]

В перечень стандартов СМК входят:

- ISO 9000:2005 Quality Management Systems — Fundamentals and Vocabulary и аналогичный ему ГОСТ Р ИСО 9000:2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», содержащий словарь терминов, связанных с системой менеджмента качества, свод принципов менеджмента качества;
- ISO 9001:2008 Quality Management Systems — Requirements и аналогичный ему ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования» — это набор требований к системе управления организацией, сформированный на основе западных рыночных представлений о том, как нужно управлять организацией;
- ISO 9004:2009 «Managing for the Sustained Success of an Organization - A Quality Management Approach» и аналогичный ему ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества», который содержит руководство по достижению устойчивого успеха любой организацией в сложной, требовательной и постоянно изменяющейся среде путем использования менеджмента качества и некоторые другие.

Первая версия системы стандартов серии ISO 9000 была разработана в 1987 году. В ее основу лег стандарт Британской организации по стандартизации BS 5750, который, в свою очередь, берет начало в американских стандартах качества на готовую продукцию MIL-Q-9A58, принятых в 1959 году Министерством обороны США. Эти стандарты требовали наличия системы обеспечения качества у подрядчиков Пентагона.

ИСО 9001 содержит минимальный набор требований к организации системы управления. По этому стандарту можно сертифицировать и учебное заведение, и промышленное предприятие. Многие отрасли (авиационная,

автомобильная, железнодорожная, пищевая и др.) создали на базе ИСО 9001 свои, гораздо более развитые и жесткие, стандарты.[3]

Говоря о соотношении понятий СМК и ISO 9001, то между ними нельзя ставить знак равенства. СМК - это система, ISO 9001 - это стандарт, документ, формулирующий определенные требования к СМК. И если СМК удовлетворяет требованиям стандарта и это признается независимым Органом по сертификации, то организация получает сертификат соответствия. С другой стороны, можно иметь эффективную, полезную СМК, но не иметь сертификата на нее, если в этом нет потребности.

Система менеджмента качества в соответствии с требованиями стандартов ISO должна иметь:

1. политику, в которой сформулированы ее цели и задачи, а также принципы их достижения;
2. соответствующую политике систему взаимосвязанных и взаимодополняющих процессов;
3. нормативную основу, соответствующую системе взаимосвязанных и взаимодополняющих процессов, и представляющую собой совокупность непротиворечивых нормативных документов;
4. эффективный механизм реализации требований, регламентированных документами нормативной основы;
5. персонал организации должен обладать знаниями политики, нормативной основы, механизма реализации ее требований, а также умениями применять эти знания на практике. Требования, обусловленные политикой и нормативной основой системы, должны уважаться и соблюдаться.

Чтобы СМК принесла пользу, нужно предпринять несколько шагов:

Первый шаг, который нужно сделать, - это централизовать разработку документации, относящейся к процессам.

Второй шаг — это неформальный внутренний аудит. Недостаточно разработать документацию, нужно обеспечить ее исполнение, что при нашем отношении к правилам является непростой задачей.

Третий шаг - сразу же после получения сертификата реализовать какие-либо мероприятия или проекты, связанные с качеством продукции. Это необходимо, чтобы у работников не сложилось представление, будто СМК - всего лишь бумага.

О необходимости системы менеджмента качества нужно говорить с точки зрения получения выгоды от сертифицирования и в первую очередь, конечно же, это имиджевые и финансовые выгоды. Если предприятие является монополистом, то вряд ли кто-то сможет склонить руководство этого предприятия к сертификации СМК. Потребитель итак никуда не денется и будет приобретать товары или услуги такие, какие ему будут предложены, и без сертификата на систему. С другой стороны, если компания находится в условиях жесткой конкуренции, то здесь сертификат сможет дать некоторое преимущество перед компаниями, предоставляющими аналогичные услуги или продукцию. Также необходим сертификат для предприятий, поставляющих свою продукцию за рубеж. В странах членах ЕС приняты

Декларации, согласно которым предприятия-потребители считают импортера надежным поставщиком только в случае наличия у последнего сертификата SMK.

Ценность имеет сертификат соответствия, выданный признаваемым, авторитетным, нотифицированным Органом по сертификации.

В России национальной системой сертификации является система ГОСТ Р, созданная в рамках Государственного комитета по метрологии, стандартизации и сертификации (Госстандарт РФ). В нее на добровольной основе входят российские органы по сертификации SMK, число которых довольно велико. Информацию о зарегистрированных российских органах можно получить в Госстандарте РФ (www.gost.ru). В России существуют и другие системы добровольной сертификации, носящие отраслевую и ведомственную специфику, например Военный регистр. Сертификация, вообще, процедура не из дешевых. Стоимость самой процедуры зависит от многих факторов: от численности персонала, от наличия унифицированных технологических процессов, размеров предприятия, наличия филиалов, а самое главное от бренда Органа, который будет сертифицировать компанию. Добровольная сертификация - это своего рода бизнес. А если сертификацию предполагается проводить силами зарубежного Органа, то стоимость этих услуг может отличаться от аналогичных услуг, предоставляемых национальными Органами по сертификации в несколько раз. Аргумент здесь один: если потребитель нуждается в доказательствах состоятельности SMK организации, то документ о соответствии SMK требованиям международного стандарта ISO 9001:2000 (сертификат) просто необходим. Важным побудительным мотивом является выход российского предприятия на международный рынок. В большинстве случаев продать за рубежом свои товары и услуги по адекватной цене без наличия сертификата соответствия просто невозможно.[4]

Список использованной литературы:

1) Система менеджмента качества на предприятии: зачем она нужна? [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iksystems.ru/a518/> (дата обращения: 29.05.2019).

2) Система менеджмента качества (SMK): понятие, принципы, цели. [Электронный ресурс]. URL: <https://promdevelop.ru/sistema-menedzhmenta-kachestva-smk-ponyatie-printsipy-tseli/> (дата обращения: 29.05.2019).

3) Головин А. Система менеджмента качества в вопросах и ответах. [Электронный ресурс]. URL: http://upr.ru/article/rossiyskie-praktiki-upravleniya/SISTEMA_MENEDZHMENTA_KACHESTVA_V_VOPROSAH_I_OTVETAH_CHAST_2_KTO_OTVECHAET_ZA_MENEDZHMENT_KACHESTVA.html (дата обращения: 29.05.2019).

4) Вишняков О., Крохин В., Молодов М. Системы менеджмента качества: основы, проблемы, решения. [Электронный ресурс]. URL: <http://quality.eup.ru/MATERIALY7/smk-base.htm> (дата обращения: 29.05.2019).