

Раздел 1. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ И ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРОМЫШЛЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ И В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

УДК 65.018:006.07

Н. Н. Авлиякулов, М. Х. Камолова, Н. И. Рузиева

N. N. Avliyakulov, M. H. Kamolova, N. I. Ruzieva

Бухарский инженерно-технологический институт, Бухара (Узбекистан)

Bukhara engineering-technological institute, Bukhara (Uzbekistan)

NODIR.1971@mail.ru

РОЛЬ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ЭФФЕКТИВНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ ROLE OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FUNCTIONING FOR EFFICIENT ORGANIZATION ACTIVITY

Аннотация. Эффективность функционирования деятельности организации, удовлетворяющей потребности потребителя, можно достичь путем внедрения системы менеджмента качества.

Abstract. The efficiency of the organization meeting the needs of the consumer can be achieved by introducing a quality management system.

Ключевые слова: системы менеджмента качества; организация; процессный подход; постоянное совершенствование; ресурсы; удовлетворенность потребностей потребителя.

Keywords: quality management systems; organization; process approach; continuous improvement; resources; satisfaction of needs of the consumer.

В решении проблемы повышения эффективности и качества производимой продукции и оказываемых услуг в организациях является совершенствование механизма управления качеством в организации. Практической реализацией разработки теории и технологии управления качеством явилось создание системы менеджмента качества в организации.

Система менеджмента качества – это комплекс систем, методов и инструментов, которые организация использует, чтобы удовлетворять требования потребителей и превосходить их ожидания относительно изготавливаемой продукции или оказываемых услуг, повышать свою конкурентоспособность и конкурентоспособность конкретной продукции или услуги, совершенствовать деятельность организации в целом.

Разработка и внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015 распространяется не на продукцию, а на систему, которая применяется в процессе проектирования, производства, внедрения и сервисного обслуживания продукции или оказываемых услуг.

Система менеджмента качества основывается на восьми принципах менеджмента качества: ориентация на потребителя; лидирующая роль руководства; вовлечение персонала; процессный подход; системный подход к менеджменту; постоянное совершенствование; принятие решений, основанных на фактах и взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Система менеджмента качества создается для реализации политики организации в области качества, для достижения и поддержания качества выпускаемой продукции или оказываемых услуг в обеспечении выполнения требований потребителя, для постоянного улучшения с целью увеличения вероятности повышения удовлетворённости как потребителя, так и других заинтересованных сторон путем разработки методик, инструкций по осуществлению действий, контроля, анализа и оценки.

Для реализации политики и достижения поставленных целей руководство организации выделяет ресурсы на планирование, испытания, внутренний аудит, обучение, маркетинг и т. п.

В организации должны быть определены и обеспечиваться ресурсы, необходимые для внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, а также повышения удовлетворённости потребителей. К числу указанных ресурсов относятся квалифицированный персонал, производственные мощности и оборудование, инфраструктура, создание подходящей производственной среды, природные ресурсы и финансовые ресурсы.

Объектами менеджмента в системе менеджмента качества являются показатели качества процессов, продукции или услуг, в которой организовано выполнение процессов, выходом которых являются продукция, качество управления, среда. Система менеджмента качества разрабатывается с учётом конкретной деятельности организации, но в любом случае она должна охватывать все стадии жизненного цикла продукции или предоставления услуги и обеспечивать участие в управлении качеством всех работников организации.

Внедрение системы менеджмента качества включает проведение в организации пересмотра и актуализации внутренних документов, возможность определения и систематического анализа прорабатываемых работ, повышение ответственности сотрудников, улучшение трудовой дисциплины, возможность дополнительного контроля хода выполнения всех работ. Основой прорабатываемой работы является обеспечение гарантии того, что деятельность организации задокументирована, и запланирована.

Перечень вопросов, рассматриваемых на этапах разработки и внедрения системы менеджмента качества в организациях:

1. Подходы к построению системы менеджмента качества в соответствии с деятельностью предприятия.
2. Установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон.
3. Разработка политики и целей организации в области качества.
4. Установление процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества.
5. Определение и обеспечение необходимых ресурсов для достижения целей в области качества.
6. Разработка методов для измерений результативности и эффективности каждого процесса.
7. Применение результатов этих измерений для определения результативности и эффективности каждого процесса.
8. Определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения причин.
9. Разработка и применение процесса для постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Система менеджмента качества является неотъемлемой частью общей системы управления производственной и хозяйственной деятельностью организации и создаётся на основе общего менеджмента качества в организации.

В организации на основе мониторинга осуществляется измерение удовлетворённости потребителей, проводятся внутренние аудиты, самооценка, анализ со стороны руководства. Для каждого процесса системы менеджмента качества установлены критерии определения их результативности, производится отчёт по достижению целей в области качества.

Система менеджмента качества обеспечивает проведение проверок деятельности организации с участием внутренних аудитов по предупреждению несоответствий и дефектов, путем осуществления корректирующих и предупреждающих действий для недопущения реализации потребителю несоответствующей продукции или услуг.

При правильной разработке и функционировании системы менеджмента качества ИСО 9001:2015 можно достичь:

- повышения производительности и эффективности организации;
- четкой координации в работе и согласованности действий;
- уверенности потребителей в том, что требуемое качество обеспечивается и поддерживается постоянно;
- повышения профессионализма всех сотрудников;

- снижения выпуска бракованной продукции;
- снижения расходов на исправления;
- открытия новых рыночных возможностей на зарубежном рынке;
- прозрачности процессов и легкости управления ими;
- усовершенствовать систему управления предприятием и качеством продукции;
- повышения качества и конкурентоспособности своей продукции;
- получить документально подтвержденную уверенность относительно безопасности продукции;
- улучшения экономических показателей деятельности организации;
- повышения дисциплинированности и ответственности персонала;
- преимущества в тендерах и конкурсах.

Система менеджмента качества организации – это система направленной и согласованной деятельности по руководству и управлению организацией на базе процессного подхода, которая предусматривает постоянное улучшение. Процессный подход представляет собой совокупность видов деятельности организации, связывающих между собой все разработанные процессы и находящиеся в управляемых условиях. Это создается с целью изготовления и реализации качественной, то есть конкурентоспособной продукции и оказываемых услуг, которые способны удовлетворить требования потребителя.

Наличие в организации внедренной и сертифицированной системы менеджмента качества служит для потребителей доказательством того, что организация является надежным поставщиком качественной продукции, уверенностью, что требования, указанные потребителем будут выполняться, качество продукции будет на высоком уровне и будет оставаться постоянным.

Таким образом, во внедренной организации системы менеджмента качества согласно требованиям ИСО 9001:2015 можно быть уверенным в осуществлении эффективной деятельности, что все разработанные процессы управляемые и анализируемые, а производимая продукция и оказываемые услуги соответствуют стандартным требованиям, удовлетворяющим потребности потребителей.

Список литературы

1. Система менеджмента качества: теория и методология: монография / А. А. Попов, Е. А. Попов, М. В. Колмыкова, С. П. Спиридонов. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2010. – 120 с. – ISBN 978-5-8265-0944-9.