(cc) BY

Хохлова Каролина Владимировна
студентка
Ерохина Елена Вячеславовна
д-р экон. наук, профессор
Калужский филиал
ФГБОУ ВО «Московский государственный
технический университет им. Н.Э. Баумана»
г. Калуга, Калужская область

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ

Аннотация*: в статье рассмотрены основные принципы менеджмента качества. Рассмотрен ряд причин, с которыми столкнулись руководители при внедрении системы менеджмента качества, а также возможные пути их решения. Описаны преимущества системы менеджмента качества, а также преимущества, которые получают компании при ее внедрении. А также будут рассмотрены факторы, такие как поиск менеджеров по качеству, обучение линейного персонала и реорганизация самой структуры компании.*

Ключевые слова*: менеджмент, система менеджмента качества, концепция качества.*

Система менеджмента качества (СМК) – это система, обеспечивающая эффективную работу предприятия, в том числе и в области управления качеством выпускаемой продукции.

Методология системы менеджмента качества базируется на следующих принципах:

1. Ориентация на клиента – компания должна выполнять действия, которые в настоящее время требуются потребителю и которые могут потребоваться в будущем [1]. Этот принцип предполагает определенные виды деятельности компании, в которых она пытается предвидеть желания потребителей и стремится удовлетворить этот спрос.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

2. Лидерство – каждая компания работает из-за ограниченных ресурсов, и только настоящий лидер может поставить много целей. Принцип управленческого лидерства предполагает постоянную работу по внедрению системы менеджмента качества руководителем предприятия, основной задачей которого является создание всех условий, необходимых для обучения сотрудников и поддержания работы системы в организации.

3. Привлечение сотрудников – основная поддержка менеджеров – это сотрудники, которые являются основным ресурсом компании. Принцип вовлечения сотрудников означает вовлечение каждого сотрудника компании в работу системы качества и ориентацию на эффективность.

4. Процессный подход – система менеджмента качества компании не фокусируется на повторяющихся действиях одного типа, но нацелена на улучшение качества с помощью различных процессов. Любое действие или набор действий, которые используют ресурсы для преобразования «записей» в «результаты», можно рассматривать как процесс. Эффективная работа процессов зависит от четкой координации управления качеством, которое изучает поток информации из внешних и внутренних источников. Часто «выход» из одного процесса напрямую создает «вход» в следующий процесс. Систематическая идентификация и управление процессами, используемыми в организации, и, в частности, взаимодействие между такими процессами, называется «процессным подходом».

5. Системный подход к управлению – основан на контроле всех факторов и производственных показателей, которые влияют на внешнюю и внутреннюю среду организации. Он имеет сходства и тесные связи со старым правилом, он полностью контролируется на каждом уровне производством. Системный подход требует координации всех аспектов бизнеса, непрерывного планирования и планирования для каждого рабочего места, чтобы их можно было проанализировать и адаптировать к его реализации во время работы. Тем не менее, эта политика больше подходит для малого и среднего бизнеса, потому что обмен информацией между отделами снижает производительность из-за задержек в компании.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

6. Постоянное улучшение – производство должно быть лучше и эффективнее, постоянные изменения во внешней среде являются хорошей возможностью для диверсификации процесса. Могут быть полезны как более продвинутые технологии, так и более эффективное общение. Принцип непрерывного улучшения обеспечивает постоянный мониторинг всех несоответствий в работе системы, а затем устраняет эти несоответствия путем улучшения качества системы.

7. Принятие решений на основе фактов – внешняя и внутренняя информационная среда компании может содержать элементы неточной или недостоверной информации, постоянный мониторинг исключает основные информационные потоки, но для принятия нерегулярных, но индивидуальных решений полный объем информации является обязательным. Эта информация должна основываться на конкретных факторах и причинах. Принцип принятия решений на основе фактов исключает поспешные интуитивные решения. Все управленческие решения должны поддерживаться и основываться на конкретной информации.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками – они заключаются в создании регулярных и сбалансированных поставок продукции на взаимовыгодных условиях. Этот принцип основан на поддержании отношений как с внешними, так и с внутренними поставщиками, вовлеченными в эту систему.

Разработка, внедрение и сертификация системы менеджмента качества на соответствие требованиям международных стандартов ISO дает предприятиям следующие преимущества [2]:

– лучшее управление предприятием;

– преобразование концепции качества в философию управления;

– эффективный подбор и обучение персонала компании;

– наличие персонала на всех уровнях;

– обучение управлению качеством;

– увеличение темпов внедрения улучшений;

– обеспечение качества и безопасности продукции;

– сохранение существующих клиентов;

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

– доступ к зарубежным рынкам;

– снижение затрат;

– снижение оптовых и розничных цен;

– увеличение продаж;

– увеличение прибыли;

– повышение престижа компании;

– снижение предпринимательского риска;

– уменьшение количества рекламы;

– получение маркетинговых выгод;

– увеличение доли рынка компании.

Развитие и совершенствование системы менеджмента качества могут варьироваться в зависимости от стратегических целей и задач организации; объем и специфика его деятельности, товаров и услуг, масштаб выполненных работ.

Основные направления совершенствования системы менеджмента качества сейчас и в ближайшее время включают в себя [3]:

1) интеграция СМК с требованиями стандартов систем управления для отдельных аспектов деятельности;

2) внедрение отраслевых требований к системам качества организации;

3) использование лучших практик управления [4];

4) улучшение СМК на основе рекомендаций ISO 9004: 2008;

5) стремление достичь организационного совершенства на основе конкретной модели.

При внедрении системы менеджмента качества необходимо знать об основных факторах:

1. Внедряя систему менеджмента качества (СМК), необходимо предоставить ей полный контроль над компанией. Если в небольших отраслях обмен информацией происходит быстро, то решение может значительно задержать принятие необходимого решения. Однако для того, чтобы отдел контроля качества принимал правильные решения, необходимо, чтобы обученные специалисты, которые не боятся принимать решения, сидели на местах [5];

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

2. Привлечение квалифицированного менеджера по качеству. Этот специалист необходим для полной системы управления качеством. Он должен иметь все необходимые навыки и знания.

3. Обучение персонала. Линейный персонал также должен участвовать во внедрении системы менеджмента качества. Чтобы повысить квалификацию компании, они могут обучать или отправлять сотрудников в другие компании, чтобы обмениваться опытом и совершенствовать свои личные навыки [6].

4. Формирование культуры, в которой качество будет главной целью. Сотрудники должны понимать без штрафов, что их целью является производство высококачественной продукции [7].

5. Привлечение внешних консультантов. Квалифицированные специалисты в области систем менеджмента качества могут оказать компаниям очень существенную помощь в разработке и внедрении этой системы.

Поэтому внедрение системы управления качеством на предприятии – это длительный и трудный процесс, который можно окупить, увеличив долю рынка или получив другие экономические выгоды. Эта система должна быть гибкой, чтобы адаптироваться к изменениям во времени и обеспечивать необходимый уровень качества для конечного пользователя.

Работающая система управления качеством может стать реальным инструментом постоянного улучшения деятельности компании и источником экономических выгод.

Список литературы

1. Волкова С.А. Государственные инструменты обеспечения роста качества жизни населения / С.А. Волкова, Т.А. Волкова // Экономинфо. – 2015. – №23. – С. 35–38.

2. Володина Н.Л. Система менеджмента качества как концепция управления изменениями / Н.Л. Володина // Вестник Воронежского государственного технического университета. – 2014. – Т. 10, №3–1. – С. 108–110.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

3. Магкиева З.И. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО 9001–2015 // Концепт. – 2016. – Т. 2. – С. 376–380.

4. Попова О.В. Деятельность консультантов в проектах по разработке, внедрению и сертификации систем менеджмента качества // Вестник Омского университета. Серия: Экономика. – 2015. – №4 – С. 164–169.

5. Репин В.В. Опыт внедрения системы управления бизнес-процессами // Методы менеджмента качества. – 2013. – №5 – С. 12–17.

6. Щеголева Т.В. Логистический подход к организации сложного наукоемкого производства / Т.В. Щеголева // Вестник Воронежского государственного технического университета. – 2014. – Т. 8. – №8. – С. 77–80.

7. Юсупов М.Р. История становления системы менеджмента качества в России // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Пищевые и биотехнологии. – 2014. – №1 – С. 16–22.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)