

## Секция «7. Развитие управленческого потенциала в инновационной экономике»

### Процесс внедрения системы менеджмента качества как эффективный инструмент развития предприятия

*Пучнина А.А.<sup>1</sup>, Иванова Н.В.<sup>2</sup>*

*1 - Финансовый университет при Правительстве РФ, Факультет менеджмента и маркетинга, 2 - Финансовый университет при Правительстве РФ, Факультет менеджмента и маркетинга, Липецк, Россия*

*E-mail: anyuta.puchnina@yandex.ru*

*Научный руководитель*

*к. э. н. Савенкова Ольга Юрьевна*

Актуальность темы состоит в том, что в настоящее время широко распространена практика разработки и внедрения систем менеджмента качества на базе требований ISO серии 9000. Многие предприятия после получения сертификата соответствия останавливаются на достигнутом уровне, в то время как система менеджмента качества может выступать хорошим фундаментом и основой для дальнейшего развития и совершенствования деятельности организаций.

Процесс внедрения – это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов деятельности, преобразующих входы в выходы.[1] При этом входами процесса обычно являются выходы других процессов. Процессы в организации, как правило, планируются и осуществляются с целью добавления ценности (от входа к выходу).

Большое значение в системе менеджмента качества имеет понятие процедуры. Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.[2] Таким образом, процедурой можно назвать документ, формализующий правильный способ выполнения процесса.

Руководство организации по качеству – это общий руководящий документ, в котором подробным образом описывается взаимодействие всех основных элементов системы менеджмента качества организации.[3] Политика и задачи в области качества регулируют пути движения и направление развития компании. Регламентирование процедур и процессов, а также рабочие инструкции являются нормативными документами, которые сотрудники организации используют в своей повседневной работе. Записи качества – это своеобразные носители информации, в которые вносятся все произошедшие в организации события. Используя данные записи, можно получить исчерпывающую информацию об эффективности функционирования системы менеджмента качества, а также наметить новые, более совершенные направления развития организации в области качества.

Существует четыре характеристики деятельности предприятия, на которые в большей мере влияют создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества: прозрачность, управляемость, развитие, конкурентоспособность.

Проектирование (разработка) – это самый трудоемкий процесс создания системы. Чтобы спроектировать систему качества, рекомендуется выполнить следующие действия:

1. Разработать план создания системы;

2. Разработать и утвердить приказ "О совершенствовании системы управления на предприятии";
3. Назначить руководителя проекта по разработке системы менеджмента качества;
4. Разработать и утвердить положение о представителе от руководства по системе качества, описав его ответственность и полномочия;
5. Определить функции и ответственность службы менеджмента качества;
6. Разработать программу реализации проекта;
7. Разработать матрицу ответственности за реализацию процедур;
8. Определить и документально зафиксировать ответственность должностных лиц за процессы системы менеджмента качества; Руководству сформулировать "Политику в области качества";
9. Разработать процедуры системы качества;
10. Сформулировать и формализовать "Руководство по качеству".

Процесс внедрения системы менеджмента качества, как и предыдущий этап, характеризуется высокой сложностью. После определения, формализации и утверждения требуемых способов осуществления деятельности их нужно реализовать на практике. Трудоемкость данного этапа во многом зависит от подготовки персонала. Обученные и компетентные сотрудники способны реализовать процедуры самостоятельно, в противном случае внедрение потребует значительных усилий руководства и консультантов. Факт внедрения является обязательным для сертификации. Многие органы сертификации не принимают положительного решения о статусе системы менеджмента качества, если она не внедрена и не функционирует в течение 9–12 месяцев.

Перед решением о сертификации целесообразно провести серию внутренних аудитов. Сертификация проводится, как правило, следующим образом. Изначально аудиторы органа сертификации знакомятся с документацией системы качества предприятия и формируют отчет по итогам этой работы. Затем согласовывается план сертификационного аудита на предприятии и осуществляется сам сертификационный аудит. В случае положительного решения органа сертификации, основанного на результатах проведенного аудита, предприятие получает возможность внести регистрационный взнос и получить желаемый сертификат.[4]

Сертификация по ISO 9000 не является обязательным требованием к производителям.[5] Однако, наличие сертификата, зачастую является ключевым фактором успеха на многих рынках или даже выхода на них. Оно свидетельствует о принадлежности компании к цивилизованному деловому миру. Кроме того, системы качества многих компаний требуют наличия сертифицированных систем качества у их поставщиков.

После сертификации важно извлечь все выгоды от сертификации и функционирования системы. Следует не только поддерживать систему менеджмента качества в работоспособном состоянии, но и грамотно развивать ее.

Таким образом, в статье показаны этапы разработки и внедрения систем менеджмента качества на базе требований ISO серии 9000. Многие предприятия после получения сертификата соответствия останавливаются на достигнутом уровне, в то время как система менеджмента качества может выступать хорошим фундаментом и основой для дальнейшего развития и совершенствования деятельности организаций. Система менеджмента качества обеспечивает успех организациям любого типа благодаря повышению степени удовлетворенности потребителей, мотивации персонала и постоянному

улучшению. Поиск и использование потенциала, заложенного в системах управления, является сегодня наиболее эффективным инструментом повышения конкурентоспособности и развития компаний.

[1] Ефимов В.В., Самсонова М.В. Управление процессами: учебное пособие /Ульяновск: УлГТУ, 2010.

[2] Ефимов В.В., Самсонова М.В. Управление процессами: учебное пособие /Ульяновск: УлГТУ, 2010.

[3] Курочкина А.Ю. Управление качеством в организациях сферы услуг: учеб. пособие / СПб: Изд-во СПбГУЭФ, 2011. – 200 с.

[4] Михеева Е.Н., Сероштан М.В. Управление качеством: Учебник - 2-е изд., испр. и доп./ М.: Дашков и К, 2012. – 532 с.

[5] <http://www.quality.eur.ru/> – Разработка и внедрение систем менеджмента качества. [Электронный ресурс]. Режим доступа свободный. Дата обращения: 15.11.2013

### Литература

#### 1. Литература

2. Ефимов В.В., Самсонова М.В. Управление процессами: учебное пособие /Ульяновск: УлГТУ, 2010. – 222 с.

3. Курочкина А.Ю. Управление качеством в организациях сферы услуг: учеб. пособие / СПб: Изд-во СПбГУЭФ, 2011. – 200 с.

4. Михеева Е.Н., Сероштан М.В. Управление качеством: Учебник - 2-е изд., испр. и доп./ М.: Дашков и К, 2012. – 532 с.

5. <http://www.quality.eur.ru/> – Разработка и внедрение систем менеджмента качества. [Электронный ресурс]. Режим доступа свободный. Дата обращения: 15.11.2013