

АНАЛИЗ ОСНОВНЫХ ПРИНЦИПОВ СОВРЕМЕННОГО МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Матякубова П.М.¹, Авезова Х.И.²

¹Матякубова Парахат Майлиевна – доктор технических наук, профессор, заведующая кафедрой,
кафедра метрологии, стандартизации и сертификации,

Ташкентский государственный технический университет им. И.А. Каримова;

²Авезова Хуриида Ибодуллаевна – аудитор,

Национальный банк Узбекистана,

г. Ташкент, Республика Узбекистан

Аннотация: в статье анализируется, что в настоящее время качество становится стратегией многих предприятий и рассматривается как основная составляющая конкурентного преимущества. На сегодняшний день мировое признание для оценки и построения системы менеджмента качества получили стандарты ISO серии 9000, в которых изложены требования к системе менеджмента качества. В статье изложены общие понятия о качестве, о международных стандартах ISO серии 9000, даны сведения о внедрении на предприятиях систем управления качеством. Также в статье приведены основные принципы современного менеджмента качества.

Ключевые слова: СМК, стандарты, качество, менеджмент.

Проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности. Качество - совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности. В тоже время - качество - комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработка стратегии, организация производства, маркетинг и др. Обеспечения качества является очень важной задачей для любого промышленного предприятия. Поэтому в современных условиях предприятия уделяют особое внимание обеспечению высокого качества продукции путем разработки и осуществления системы управления качеством продукции. Обеспечение качества предусматривает разработку стандартов качества, распределение ответственности за качество и контроль качества работ. Интерес к качеству продукции и способам управления им возник давно, что и обуславливает наличие множества подходов к определению понятия качества [1]. Конец 80-х годов отмечен формированием методологии всеобщего управления качеством. Всеобщее управление на основе качества - это философия бизнеса, основанная на приверженности высшего руководства постоянному совершенствованию результативности с помощью лидерства, командной работы и вовлечение всех сотрудников в улучшение всех видов деятельности на базе непрерывного и всеобщего обучения и применение полученных знаний и навыков для повышения степени удовлетворённости потребителей. Первым шагом на пути TQM (TotalQualityManagement) стало появление стандартов ИСО (Международная организация по стандартизации) серии 9000 и широкое внедрение их в практику. В этих стандартах качество определяется как «совокупность свойств и характеристик изделий или услуг, обеспечивающих удовлетворения обусловленных или предполагаемых потребностей». Международные стандарты серии ИСО 9000 устанавливают, какие именно элементы должны включаться в систему качества, но не то, каким образом конкретная организация должна реализовать эти элементы. Стандарты серии ИСО 9000 основаны на понимании того факта, что всякая работа выполняется с помощью сети процессов. Организация создаёт, совершенствует и обеспечивает постоянный уровень качества своей продукции с помощью сети процессов. Каждый процесс имеет входные факторы, а выходным являются результаты процесса - продукция, осязаемая и не осязаемая. В процессе получения конечного продукта должны быть выполнены многочисленные операции, включающие в себя организацию, проектирование, управление технологическими процессами, маркетинга, обучение, управление людскими ресурсами, стратегическое планирование, постановку, техническое обслуживание и т.д. Любая организация должна определить и установить свою сеть процессов и интерфейсов и управлять ею. Это концептуальная основа стандартов серии ИСО 9000.

Методология управления качеством по международным стандартам ISO серии 9000 приведена на рисунке 1.



Рис. 1. Методология управления качеством по международным стандартам ISO серии 9000

Наша республика приняла стратегическое решение о необходимости внедрения систем управления качеством по стандарту ISO 9001. В целях повышения конкурентоспособности отечественной продукции и услуг на внешних и внутренних рынках, увеличения экспортного потенциала республики, Кабинет Министров Республики издал постановление № 349 от 22 июля 2004 года «О мерах по внедрению на предприятиях Систем управления качеством, соответствующим международным стандартам». Правительство уделяет такое пристальное внимание ISO так как:

1. Предприятиям становится очень трудно экспортировать или экспорт невозможен.
2. Предприятия не могут участвовать в международных тендерах.
3. Предприятия вынуждены снижать свои цены.
4. Предприятия вынуждены продавать через посредников.
5. Предприятия теряют инвесторов.

6. Предприятия не могут продавать свою продукцию даже в Узбекистане, например, при строительстве современного Шуртанского газо-химического комплекса всё оборудование было закуплено за рубежом, так как инвесторы требовали от поставщиков наличие сертификата по ISO 9001, в то время, как в Узбекистане имеется предприятие Узбекхимаш, которое производит химическое оборудование, ничем не уступающее импортному оборудованию (впоследствии Узбекхимаш сертифицировалось по ISO 9001, но при строительстве ШГХК пришлось практически не участвовать).

В Узбекистане 729 предприятий внедрили и сертифицировали систему управления качеством в соответствии с международными стандартами. Среди них можно назвать предприятия, которые успешно внедрили систему и получили соответствующий сертификат СМК. Это СП «Андижанкабель», Навоийский машиностроительный завод, АО «Кварц», ООО «Новатор», ОАО «Узпахтамаш», ДП «Литейно-механический завод», ООО «Unitel», холдинговая компания «Файз», АО «Кувасайцемент», СП «Сарбонтекс», Ферганский и Бухарский нефтеперерабатывающие заводы, СП ОАО «Узкабель», СП ОАО «Узэлектроаппарат–ТМ–Самара», АО «Биокиме» и многие другие. Их деятельность отличается экономической стабильностью, ростом экспортных показателей, расширением деловых связей с иностранными партнерами и привлечением дополнительных инвестиций.

Отрадно отметить, что многие руководители предприятий, понимая важность этой работы, по собственной инициативе внедрили прогрессивную систему менеджмента качества. И затраты очень скоро принесли ожидаемые результаты. Сегодня их товары, продукция и услуги пользуются спросом не только на внутреннем рынке, их повсеместно приобретают зарубежные потребители. Это всем известные автомобили предприятия «УзДЭУавто», полиэтиленовые трубы и изделия СП «ХобасТапо», напитки и соки СП «GreenWorld», холодильники и кондиционеры ОАО «Сино», кабельная продукция СП «Дойче кабель АГ Ташкент», металлоизделия и прокат АПО «Узметкомбинат», электросиловые установки ОАО «Трансформатор». А услугами авиапредприятия «Uzbekistonairwaystechnics» по ремонту самолетов пользуются нынче многие ведущие авиакомпании мира.

Современный менеджмент качества базируется на результатах исследований, выполненных крупными зарубежными корпорациями по программам консультантов по управлению качеством. В результате в центре внимания оказались следующие направления улучшения работы в области качества: заинтересованность руководства высшего звена; образование совета по улучшению качества работы;

вовлечение всего руководящего состава в процесс улучшения работы; обеспечение коллективного участия; обеспечение индивидуального участия; создание групп по совершенствованию систем (групп регулирования процессов); более полное вовлечение поставщиков; обеспечение качества функционирования систем управления; разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы; создание системы признания заслуг.

Сегодня однозначно то, только путем системного и комплексного, взаимосвязанного существования технических, организационных, экономических и социальных мероприятий на научной основе можно быстро и устойчиво совершенствовать качество продукции. Современное управление качеством исходит из того, что деятельность по управлению качеством не может быть эффективной после того, как продукция произведена, эта деятельность должна осуществляться в ходе производства продукции. Важно также деятельность по обеспечению качества, которая предшествует процессу производства.

В условиях глобального рынка, в который интегрируется экономика Узбекистана, для предприятий, стремящихся к устойчивому положению на нём, необходим менеджмент, обеспечивающий преимущества перед конкурентами в вопросах качества, цены, соблюдение сроков поставки и по другим критериям. Сегодня на глобальном рынке минимально необходим уровень системы качества принят уровень, соответствующий стандартам ИСО 9000 версии 2008 год. Поскольку, будущее принадлежит системам, ориентированным на критерии глобального рынка, то в современных условиях обобщающим названием таких систем является TotalQualityManagement (TQM) - всеобщее управление качеством. Идеология TQM и легла в основу концепции пересмотра и подготовки стандартов ИСО серии 9000 в версии 2008 года.

ISO 9001 – это международный стандарт, обобщающий передовой мировой опыт в области управления производством, содержит требования к организации производства. Когда говорят о стандартах серии ISO 9000, имеют в виду три международных стандарта: ISO 9000, ISO 9001 и ISO 9004. В Узбекистане все они введены в действие как государственные стандарты: O'zDSt/ISO 9000, O'zDSt/ISO 9001 и O'zDSt/ISO 9004. Особенностью их является то, что они предъявляют требования не к качеству продукции напрямую, а к системе организации управления производством, которое призвано обеспечивать предсказуемый и стабильный уровень качества продукции. Создание, внедрение и сертификация системы менеджмента качества по международным стандартам играет большую роль при заключении международных контрактов, она открывает дорогу на участие в тендерах, конкурсах и прочих подобных мероприятиях, которые могут закончиться контрактом и служат рекламой для предприятия. СМК повышает шансы получить крупный государственный заказ, льготные кредиты и виды страхования. В общем, выгод, как видим, немало.

В Узбекистане стандарты ИСО 9000 версии 2008 года приняты в качестве национальных. Они содержат общие требования к систем качества организаций различных отраслей промышленности и экономики. Эти стандарты разрабатывались путём обобщения существующего опыта различных производителей передовых стран в области создания систем качества и предназначены для любых организаций. Однако требования, регламентированные в стандартах, относятся к абстрактным хозяйственным механизмам, содержат информацию в общем виде, для понимания, которых необходимы соответствующие значения и опыт работы или же помощь специалистов по системе качества.

Сформулированы следующие восемь принципов современного менеджмента качества: ориентация на потребителя; роль руководства; вовлечение работников; процессный подход; системный подход к управлению; постоянное улучшение; принятие решений, основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Реализация этих принципов изменяет сложившиеся подходы к управлению, основу которого составляет иерархическая организационная структура. Практика показала, что трудности и проблемы, обусловленные тем, что единые процессы обслуживаются организационно обособленными подразделениями, можно и нужно устранять путем использования группового подхода [1].

Требуется организация четких и открытых связей, обмен информацией и планами на будущее, совместной работы по четкому пониманию потребностей потребителей, инициирования совместных разработок.

Рассмотренные 8 принципов не излагаются в самих стандартах ИСО версии 2008. Однако все содержание стандартов построено на основе этих принципов.

Серия стандартов ИСО серии 9000 состоит из четырех стандартов:

ИСО 9000 - стандарт, включающий концепцию менеджмента качества и терминологию;

ИСО 9001 - стандарт, устанавливающий требования к системам качества;

ИСО 9004 - стандарт, который содержит методические указания по разработке систем качества;

ИСО 19011 - руководящие указания по проведению аудита систем общего руководства качеством и окружающей средой [1].

Таким образом, система менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001, является лицом организации, гарантом качества её продукции, работ, и услуг, свидетельствует о высоком

уровне культуры построения хозяйственного механизма внутри организации, создаёт её авторитет как у нас в стране, так и за рубежом.

Список литературы

1. ISO 9000-1-94. Стандарты по общему руководству качеством и обеспечению качества.
2. Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в малом бизнесе. М:РИА «Стандарты и качество», 2001.
3. Качалов В.А. Системы менеджмента качества. ИСО 9001:2008 в комментариях и задачах. В 2-х томах.М.: ИздАТ, 2011. С. 544, 600.
4. Абдувалиев А.А., Алимов М.Н., Бойко С.Р., Мирагзамов М.М., Сабиров М.З. Основы стандартизации, сертификации и управления качеством. Учебное пособие. Ташкент. Изд-во «Fanvatechnologiya», 2005.
5. Латипов В.Б., Умаров А.С., Джаббаров Р.Р., Алимов М.Н., Бойко С.Р., Хакимов О.Ш. Основы стандартизации, метрологии, сертификации и управления качеством. Учебное пособие, Ташкент, НИИСМС, 2007.
- 6.