

Создание, внедрение, поддержание и постоянное улучшение системы менеджмента качества организации

Creation, implementation, maintenance and continuous improvement of the organization's quality management system

Ларцева Т.А.

Старший преподаватель кафедры «Стандартизация, метрология и сертификация»,
Московского Политеха
e-mail: quality.smis@mail.ru

Lartseva T.A.

Senior Lecturer, Department Standardization, Metrology and certification, Moscow Polytechnic
e-mail: quality.smis@mail.ru

Алексашина О.В.

Канд. техн. наук, доцент кафедры «Стандартизация, метрология и сертификация»
Московского Политеха
e-mail: svirukova@yandex.ru

Aleksashina O.V.

Candidate of Technical Sciences, Associate Professor, Department Standardization, Metrology and certification, Moscow Polytechnic
e-mail: svirukova@yandex.ru

Хамдамова Д.Т.

Студент кафедры «Стандартизация, метрология и сертификация» Московского Политеха

Khamdamova D.T.

Student, Department Standardization, Metrology and certification, Moscow Polytechnic

Аннотация

В условиях современной рыночной экономики организации стремятся к достижению конкурентных целей, в том числе по средствам внедрения существующих механизмов менеджмента качества. Одним из наиболее популярных методов, предполагающих комплексный подход к менеджменту, является система менеджмента качества (СМК), базируемая на требованиях стандарта ГОСТ Р ИСО 9001. В статье приведен анализ требований ГОСТ Р ИСО 9001, определены основные этапы работ по разработке и внедрению СМК, описаны методы работ, определены ответственные и сроки.

Ключевые слова: СМК, процесс, документированная информация.

Abstract

In the modern market economy organizations strive to achieve competitive objectives, including by means of implementation of the existing mechanisms for quality management. One of the most popular methods that involve a comprehensive approach to management is the quality management system (QMS), based on the requirements of GOST R ISO 9001. The article analyzes the

requirements of GOST R ISO 9001, defines the main stages of work on the development and implementation of the QMS, describes the methods of work, defines the responsible and deadlines.

Keywords: quality management, QMS, process, documented information, audit, certification, improvement.

В современных условиях качество продукции является одним из главных факторов успеха современных предприятий, обеспечения их конкурентоспособности. В условиях жесткой конкуренции на рынке изготовитель стремится добиться стабильного качества своей продукции, используя все инструменты, выработанные мировой практикой, в том числе положения стандартов ИСО серии 9000.

Одним из основных нормативных документов, регламентирующих требования к СМК, обеспечивающей доверие к деятельности организации, является стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Требования стандарта к СМК являются дополняющими по отношению к требованиям к продукции, для удовлетворения которых в области качества и разрабатывается СМК. Стандарт не предполагает единообразия в структуре СМК или документации СМК. Отличительной особенностью данного стандарта является риск-ориентированное мышление, позволяющее организации определять факторы, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и СМК организации, а также использовать предупреждающие средства управления для минимизации негативных последствий и максимального использования возникающих возможностей. В основе настоящего стандарта лежит процессный подход, позволяющий организации планировать свои процессы и их взаимодействие, а также цикл «Планируй - Делай - Проверь – Действуй». Реализация цикла PDCA позволяет организации обеспечить ее процессы необходимыми ресурсами, осуществлять их менеджмент, определять и реализовывать возможности для улучшения. Менеджмент процессов и системы как единого целого может достигаться при использовании цикла PDCA совместно с особым вниманием к риск-ориентированному мышлению, нацеленных на использование возможностей и предотвращение нежелательных результатов. Цикл «Планируй – Делай – Проверь – Действуй» может быть применен ко всем процессам и системе менеджмента качества в целом.

Цикл PDCA можно описать так:

1. Планируй – разработка целей системы и ее процессов, а также определение ресурсов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации, определение и рассмотрение рисков и возможностей.

2. Делай – выполнение того, что было запланировано.

3. Проверь – мониторинг и (там, где это применимо) измерение процессов, продукции и услуг в сравнении с политикой, целями, требованиями и запланированными действиями и сообщение о результатах.

4. Действуй – принятие мер по улучшению результатов деятельности в той степени, насколько это необходимо.

Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001–2015 [1] основан на семи принципах менеджмента качества, описанных в ГОСТ Р ИСО 9000–2015 [2], что следует учитывать на всех этапах работы по его внедрению. К принципам менеджмента качества относят: ориентация на потребителя; лидерство; взаимодействие работников; процессный подход; улучшение; принятие решений, основанное на свидетельствах; менеджмент взаимоотношений.

Руководство организации должно обеспечить планирование создания СМК для выполнения требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015, например, путем выпуска приказов, протоколов заседаний Совета по СМК, «Программы подготовки и проведения сертификации СМК» и т.п. [3].

Рассмотрим основные этапы работ по внедрению СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в организации.

Этап 1. Самодиагностика системы менеджмента организации.

Выпуск распоряжения о начале работ по разработке СМК, проведение тренингов для участников рабочей группы по управлению качеством и требованиям стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9001-2015, анализ текущей ситуации в организации, в том числе по средствам анкетирования, интервью, изучения документации, наблюдения. В среднем на реализацию данного этапа может уйти один – два месяца.

Этап 2. Разработка стратегии организации, политики, целей.

Анализ среды организации, требований заинтересованных сторон, стратегическое планирование, документирование области применения СМК, формирование политики в области качества организации, разработка целей в области качества на различных уровнях управления. В качестве методов могут быть использованы: SWOT-анализ, бенчмаркинг, PEST-анализ, SMART-анализ и др. [4]. В среднем на реализацию данного этапа может уйти один – два месяца.

Этап 3. Определение процессов, разработка и внедрение документированной информации.

Идентификация процессов СМК, описание последовательности и их взаимодействия, мониторинг и измерение процессов. Анализ существующей документированной информации организации, выпуск плана требуемой документированной информации, разработка документации в соответствии с планом, в том числе стандартов организации, рабочих процедур, инструкций, методик и др. В качестве инструмента реализации данного этапа могут быть использованы рекомендации по менеджменту процессов СМК [5]. В зависимости от выбранных методов работ, уровня автоматизации на этом этапе может потребоваться от 1 месяца до года.

Этап 4. Внутренний аудит СМК.

Планирование и проведение внутренних аудитов СМК, формирование заключений по результатам аудита, при необходимости разработка корректирующих действий. В качестве инструмента планирования, организации и проведения внутреннего аудита СМК может быть использован стандарт ГОСТ Р ИСО 19011-2012 [6]. Сроки проведения внутреннего аудита СМК – один – два месяца.

Этап 5. Анализ СМК со стороны руководства.

Сбор и анализ информации по действующей СМК, разработка отчета по анализу результативности СМК, разработка выходных решений и действий по результатам анализа. Более подробно методы проведения анализа СМК со стороны руководства представлены в ГОСТ Р 55268-2012 [7].

Этап 6. Сертификация СМК.

Выбор органа по сертификации СМК, организация успешного проведения сертификации в соответствии с требованиями органа по сертификации.

Этап 7. Улучшение СМК.

В рамках СМК объектами улучшения могут быть: продукция, процессы, ресурсы, документированная информация и др. Улучшение может осуществляться различными способами, например, путем изменения плановых значений критериев результативности процессов, изменений самих критериев результативности процессов, либо внедрением методов менеджмента качества, таких как инструменты бережливого производства, методы мотивации персонала и др.

В ГОСТ Р ИСО 9004 –2010 [8] отмечено, что руководству следует постоянно стремиться к улучшению результативности и эффективности процессов организации, а не ждать появления проблемы, чтобы выявить возможности улучшения. Диапазон улучшений может быть от постепенных постоянно продолжающихся до стратегических проектов прорыва в этой сфере. Улучшения могут привести к изменениям в продукции или процессах и даже в СМК или организации в целом.

Особую роль при разработке, внедрении, поддержании и улучшении СМК организации играет вовлечение персонала путем ознакомления его с концептуальными основами менеджмента качества, обучения работе с практическими инструментами менеджмента качества, донесения их значимости на каждом этапе проводимых работ.

Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. – Москва: Стандартинформ, 2015. – 49 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь – М.: Стандартинформ, 2015. – 49 с.
3. Системы менеджмента качества: разработка, внедрение, улучшение: учебное пособие /С.А. Зайцев, О.Ф. Вячеславова, И.Е. Парфеньева, Т.А. Ларцева – Москва: РУСАЙНС, 2019. – 206 с.
4. Кане М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества»: Учебник для вузов / Под ред. М.М. Кане. – Санкт-Петербург: Питер, 2009. – 560 с.
5. Р 50-601-46-2004 «Методика менеджмента процессов в системе качества».
6. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента. – Москва: Стандартинформ, 2013. – 36 с.
7. ГОСТ Р 55268-2012 Системы менеджмента организаций. Рекомендации по проведению анализа со стороны руководства.
8. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. – Москва: Стандартинформ, 2011. - 55 с.