

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ СОВРЕМЕННОГО МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Матякубова П.М.¹, Косимова Г.Р.²

¹Матякубова Парахат Майлиевна – доктор технических наук, профессор, заведующая кафедрой;

²Косимова Гузаль Равиановна - ассистент,
кафедра метрологии, стандартизации и сертификации, факультет электроники и автоматики,
Ташкентский государственный технический университет им. И.А. Каримова,
г. Ташкент, Республика Узбекистан

Аннотация: в статье анализируется, что в настоящее время качество становится стратегией многих предприятий и рассматриваются как основная составляющая конкурентного преимущества. На сегодняшний день мировое признание для оценки и построения системы менеджмента качества получили стандарты ISO серии 9000 версии, 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: качество, менеджмент, стандарты, управление, оценка.

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.

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 ныне 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 [2].

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 9001:2008 – это международный стандарт, обобщающий передовой мировой опыт в области управления производством, содержит требования к организации производства. Когда говорят о стандартах серии ISO 9000:2008, имеют в виду три международных стандарта: ISO 9000:2008, ISO 9001:2008 и ISO 9004:2008. В Узбекистане все они введены в действие как государственные стандарты: O'zDSt/ISO 9000:2009, O'zDSt/ISO 9001:2009 и O'zDSt/ISO 9004:2009. 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 [3].

В Узбекистане стандарты ИСО 9000 версии 2008 года приняты в качестве национальных. Они содержат общие требования к системам 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 системам 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 устранить 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 версии 2008 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. 544 с. и 600 с.
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 «Fanvatexnologiya», 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.