

# СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ

Л.Р. Хафизова, И.И. Хафизов

Казанский национальный исследовательский технологический университет,  
г. Казань  
Казанский (Приволжский) федеральный университет, г. Казань

В последние годы проблеме качества во всем мире уделяется все большее внимание. Модель управления, основанная на требованиях международных стандартов качества ISO 9001:2008, предполагает установление заинтересованных сторон, выявление их требований к качеству продукции, создание системы непрерывного совершенствования деятельности. Данная модель базируется на основополагающих принципах менеджмента качества, в том числе процессном подходе. В отличие от модели всеобщего управления качеством в данной модели основным инструментарием менеджмента становится документированная система управления, ориентированная на качество.

Целенаправленная работа по созданию и внедрению систем управления качеством на основе требований стандартов качества ISO 9001:2008 ведется в настоящее время во многих организациях России.

Исходя из опыта разработки и внедрения системы управления качеством образования в организациях, можно выделить ряд проблем, которые затрудняют создание и эффективное использование таких систем, среди которых:

- отсутствие однозначно определенной нормативно-правовой базы для четкой и последовательной организации работ по созданию системы менеджмента качества;
- неприятие персоналом новых принципов управления;
- этапы формирования, внедрения элементов системы менеджмента качества.

В связи с этим для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть общий алгоритм проектирования и внедрения системы менеджмента качества;
- разработать базовую структуру системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008, включая организационную структуру и структуру документации системы менеджмента качества.

Система менеджмента качества организации сможет установить:

- нормативно-техническую базу;
- политику в области качества;
- цели;
- принципы;
- процессы системы менеджмента качества учреждения;
- организационную структуру;
- ответственность и полномочия работников за функции, воздействующие на качество;
- взаимодействие процессов, включенных в систему менеджмента качества.

Система менеджмента качества может быть разработана и внедрена в целях:

- обеспечения документированной базой процессов системы менеджмента качества;
- обеспечения оптимального управления процедурами и облегчения деятельности на основе применения и совершенствования действующей системы менеджмента качества;
- достижения и поддержания качества услуг на уровне, обеспечивающем постоянное удовлетворение установленным или предполагаемым требованиям;

- обеспечения потребителю уверенности в том, что установленное и предполагаемое качество услуг достигается или будет достигнуто;
- обеспечения своему руководству уверенности в том, что установленное и предполагаемое качество услуг достигается и поддерживается на заданном уровне.

В состав документации СМК учреждения будут входить и включены в документооборот:

- документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;
- «Руководство по качеству»;
- методологические инструкции, в том числе требуемые ГОСТ Р ИСО 9001-2008 обязательные документированные процедуры;
- положения о подразделениях и должностные инструкции;
- рабочие инструкции;
- организационно-распорядительная документация;
- записи о качестве (договоры, протоколы, журналы и т.д.);
- нормативные документы внешнего происхождения.

В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в учреждении будут:

- определены, классифицированы, идентифицированы процессы, требуемые для результативного осуществления менеджмента качества;
- определены критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении, так и при управлении этими процессами;
- обеспечены наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга;
- осуществлены мониторинг, измерение и анализ этих процессов;
- приниматься меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Внедрив систему менеджмента, руководство организации должно интересоваться, как она функционирует, где происходят сбои в системе, и оценивать ее результативность. Результаты внутренних аудитов представляют такого рода информацию для анализа со стороны руководства организации, что позволяет разработать корректирующие действия и выявить возможности улучшения, как отдельных процессов, так и системы в целом.