

УДК 330

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА И ISO 9001

КАРИМОВА И.Г.

магистрант Инженерного института К(П)ФУ

ХАФИЗОВ И.И.

Канд.техн.наук, доцент кафедры Управления качеством

Инженерного института К(П)ФУ

ФГАОУВО «Казанский (Приволжский) Федеральный Университет»

Аннотация. В статье рассмотрены СМК и ISO 9001, а также их отличительные признаки.

Ключевые слова : система менеджмента качества, управление качеством, ISO 9001.

Жизнь человека непосредственно связана с созданием материальной, интеллектуальной и энергетической продукции. Эти виды продукции, определяющие процессы воспроизводства, характеризуются обобщенным понятием – качество продукции.

Качество — важнейшая потребительская характеристика товара или услуги. Понятие качества многие исследователи связывают с совокупностью неких свойств, внешнего вида, условий использования товара, которые характеризуют изделие с точки зрения его назначения. Соответствующие признаки формируют также требования, которым должен соответствовать продукт, как на уровне проектных документов, так и в аспекте фактических потребительских свойств уже изготовленного товара.

Система менеджмента качества (СМК) играет роль составной части общей системы управления, которая обеспечивает стабильность качества товара или услуги и повышает степень удовлетворенности потребителя.

Система менеджмента качества и ISO 9001 не совсем одно и то же. СМК представляет собой совокупность определенных методик, процессов, ресурсов, концепций направленных на управление таким ключевым показателем работы любой организации, как качество результатов ее деятельности. Прежде всего, СМК - это система. Необходимость в разработке и внедрении СМК нужна для потребителей, собственников, организаций и т. д. ради обеспечения гарантий работы организации. А касаясь ISO 9001 это только один из стандартов, по которым можно внедрять СМК, есть и немало других. Но отличительной чертой ISO 9001 является то, что он самый известный в мире, а также превосходить остальных по количеству выданных сертификатов, и только он один не концентрируется на отраслевой специфике.

ISO 9001 – это стандарт, на базе которого создается система менеджмента качества в организации, далее проводится ее сертификация. Опираясь на стандарт при внедрении СМК, позволяют требования к системе, которые и составляют содержание ISO 9001. В России распространен международный стандарт ГОСТ ISO 9001, который является переводом ISO 9001 на русский язык. От других стандартов на системы менеджмента качества ISO 9001 отличается тем, что подходит для организаций любой специализации и любого размера. В тексте норматива прямо сказано, что он подходит для внедрения системы менеджмента качества в любой стране и в организациях любого размера и отрасли. Для предпринимателей это и плюс, и минус, с одной стороны, многие из них говорят о том, что ISO 9001 помогает уменьшить затраты и потери; обеспечивает минимально возможную себестоимость и, регулируя ценовую политику. Однако с другой стороны есть недовольство тем, что формулировки

стандарта ISO 9001 слишком общие, и его требования не учитывают отраслевой специфики. Это является причиной появления тенденций, когда в определенных сферах создают отраслевые стандарты СМК, которые не связаны с Международной организацией по стандартизации. ISO делает попытки противопоставить собственные отраслевые адаптации ISO 9001 там, где проблема стоит особенно остро. Как считают многие эксперты, несмотря на эти усилия ISO пока не удастся изменить тенденцию, хотя многие отраслевые стандарты профессиональных ассоциаций и без того гармонизируют с серией ISO 9000, поскольку очень многие предприятия сначала внедряют СМК по ISO 9001 и только потом профилируют его отраслевыми стандартами. Дополним, что существует немало российских и иностранных руководств по внедрению ISO 9001 в различных секторах экономики.

В стандарте ISO 9001 отражены только наиболее необходимые характеристики систем менеджмента качества, также как и в большинстве других стандартов. Однако это лишь небольшая часть методов и инструментов, которые существуют в принципе. Понятие «СМК» гораздо шире, чем просто своды требований в стандартах. Существуют практики, которые дают возможность сделать в области работы с качеством следующий после сертификата ISO 9001 шаг. Как пример, TQM(**Total Quality management**) – это подход к управлению организацией, нацеленный на качество, который основывается на участии всех ее членов (персонала во всех подразделениях и на всех уровнях организационной структуры) и направлен на достижение длительного успеха путем удовлетворения требований потребителя, так и выгоды для членов организации и общества. Основная идеология TQM базируется на принципе - улучшению нет предела. Еще больше новых и интересных подходов в сфере менеджмента качества предлагают «модели делового совершенства EFQM (The Excellence Model EFQM)», которые стали популярны в последние годы в Европе. Они рассматривают проблему с другой стороны, так как помимо качества охватывают целый ряд других проблем, пытаясь помочь в управлении организацией еще более комплексно. В основе этой методологии лежит совокупность следующих принципов:

- ориентация на результат,
- ориентация на потребителя,
- лидерство и постоянство целей,
- управление процессами и данными,
- развитие и вовлечение персонала,
- постоянное изучение передового опыта, нововведения и улучшения,
- развитие партнерства,
- социальная ответственность

В конечном итоге, есть некоторые компании, которые не приемлют универсальные подходы и разрабатывают собственные системы менеджмента качества по собственным же методикам.

Список литературы

1. Международный стандарт ИСО 9001. Системы менеджмента качества. Требования. — 4-е изд. — 2000-12-15. ISO-2000.
2. Международный стандарт ИСО 9004. Система менеджмента качества. Руководство по улучшению деятельности. ISO -2000.
3. Шарипов С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества. — СПб.: Питер, 2004.
4. Шаймулин, Л. Ш. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (НА ПРИМЕРЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ООО «ПРИЧАЛ») / Л.Ш. Шаймулин, И.И. Хафизов // Анализ современных проблем в науке: сборник междунар. науч.-практической конф. - 2017. - С. 94-97. URL: http://shelly.kpfu.ru/eksu/docs/F683751012/Shajmullin_Statya_1.pdf
5. Модель делового совершенства, предлагаемая Европейским фондом по управлению качеством (EFQM). URL: <http://regcons.ru/model-soversh.htm>
6. Система менеджмента качества и ISO 9001.
URL: <https://1cert.ru/stati/sistema-menedzhmenta-kachestva-i-iso-9001>