

УДК 330

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРИМЕРЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ООО «АИР-ГАЗ»

ЗАМАЛЮТДИНОВА ЗУХРА ИСЛАМОВНА,

Студент ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

ХАФИЗОВ ИЛЬДАР ИЛЬСУРОВИЧ

к. т. н., доцент, заместитель директора по образовательной деятельности ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

Аннотация: В данной статье рассматривается вопрос об Системе менеджмента качества на примере предприятия ООО «ПК «АИР-ГАЗ». Рассмотрены основные требования к организации документооборота СМК в соответствии со стандартом ISO 9001:2015, представлена структура и основополагающие документы; рассмотрены ключевые этапы разработки документации, принципы управления документацией СМК на предприятии, а также возникающие при этом типовые ошибки.

Ключевые слова: Управление качеством, качество СМК, управление документацией, структура документации СМК.

THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON THE EXAMPLE OF LLC "AIR-GAS"

**Zamaletdinova Zukhra Islamovna,
Khafizov Ildar IIsurovich**

Abstract: This article discusses the issue of quality management System on the example of the company "PC "air-GAS". The basic requirements for the organization of document management of QMS in accordance with ISO 9001: 2015, the structure and basic documents; the key stages of documentation development, the principles of management of documentation of QMS in the enterprise, as well as the resulting typical errors

Key words: Quality, quality management, QMS, documentation management, QMS documentation structure.

Что такое Система менеджмента качества?

Система менеджмента качества – это комплекс методов, систем и инструментов, которые компания использует, чтобы соответствовать **ожиданиям потребителей** относительно выпускаемых товаров или услуг, чтобы сделать продукцию конкурентоспособной на рынке и улучшить деятельность компании в целом.

Данная система качества была сформирована по требованиям международных стандартов серии ISO 9000. Каждое предприятие может внедрить СМК, независимо от того в какой сфере находится их деятельность, количества сотрудников и отрасли экономики. Таким образом, внедрить систему могут не только производственные компании, но и организации, которые предоставляют услуги или работы, где есть бизнес-процессы, которые необходимо оптимизировать.

Из чего состоит СМК?

Система менеджмента качества включает в себя следующие элементы:

1) Бизнес-процессы.

2) Группу сотрудников с распределением полномочий, функций, взаимоотношений и ответственности.

3) Документы – рабочая информация, к которой можно отнести:

- Приказы и положения по предприятию, относящиеся к СМК («О совершенствовании системы качества», «О представителе руководства», «О руководителе проекта», «О службе системы качества»).
- Программа реализации проекта, раскрывающая ответственность должностных лиц за процедуры.
- План качества – документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие им ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту.
- Рабочие и контрольные инструкции.

4) Ресурсы – человеческие, финансовые, временные.

Что такое качество?

Современные специалисты по менеджменту рассматривают понятие качества в четырех аспектах, которые отражают эволюцию определения понятия качества с развитием не только технологий производства, но и науки по управлению.

Еще полвека назад цивилизованный мир считал продукт качественным, если он соответствует стандартам. Сейчас же *качественным называют продукт*, если он соответствует ожидаемым потребностям потребителя. Товары и услуги производятся предприятиями, чтобы удовлетворить определённые нужды потребителей. Эти нужды и ожидания производителем должны быть сформулированы в четко определенных требованиях – спецификациях. *Спецификации* – составная часть технических условий. Так вот, если система управления предприятием не отлажена в соответствии со *стандартами СМК*, то технические условия часто не могут обеспечить качество в современном его понимании.

Как работает система менеджмента качества на предприятии?

Во-первых, происходит корректировка процессов, рисков, которые могут привести к сбоям в других элементах системы. Большой упор делается на функции, которые влияют на желательные выходы процессов и на уровень удовлетворенности потребителя. Также необходимо анализировать и возможные нежелательные выходы процессов, и их влияние на конечный результат в системе.

Во-вторых, в работу по улучшению системы менеджмента качества вовлекается весь персонал.

В-третьих, разрабатывается понятная и простая система управления, которая должна быть связана со стратегией развития компании.

В-четвертых, для улучшения качества менеджмента и продукции, все процессы постоянно совершенствуются.

В-пятых, необходимо применить подход к решению задач, основанный на фактах, для внедрения улучшения.

В-шестых, проводится постоянная самооценка и внутренний аудит.

Что даст для предприятия внедрение системы менеджмента качества ?

- ресурсы предприятия направлены на удовлетворении потребностей и ожиданий потребителей;
- происходит оптимизация в системе управления;
- возможность получить сертификат по стандарту ISO 9001 дает предприятию больше шансов стать предпочтительным поставщиком для крупных компаний международного уровня;
- рост конкурентоспособности на рынке при правильном внедрении СМК.

В данной статье была поставлена цель – оценить эффективность внедрения системы менеджмента качества на конкретном предприятии и предоставить рекомендации по ее улучшению.

Для этого был решен ряд задач:

изначально было определено понятие «качество» и рассмотрена эволюция подходов к управлению качеством. Далее была поведена количественная оценка внедрения системы менеджмента качества и ее элементов на российских предприятиях и предложена методика оценки эффективности внедрения СМК на предприятии. Затем был непосредственно проведен анализ СМК на предприятии.

В России всё больше применяется использование процессных и организационных инноваций, связанных с внедрением СМК, что положительно влияет на конкурентоспособность российских предприятий на национальных и мировых рынках. Лидерами по внедрению СМК и ее элементов являются

предприятия из экспортоориентированных отраслей. Российские предприятия предпочитают использовать мировой опыт по внедрению, нежели пытаться изобрести что-то новое.

Также является важным аспектом при внедрении СМК на предприятии оценка ее результативности.

Сертификация СМК

Подтверждением, что система менеджмента качества внедрена успешно является специальный документ – Сертификат, который можно получить после проведения независимых внешних аудитов.

Этапы внедрения СМК

Внедрение СМК происходит в шесть этапов.

1 этап – проведение диагностического аудита системы менеджмента и разработка плана работ.

2-3 этапы – обучение руководителей и специалистов современным принципам менеджмента качества и требованиям ISO 19011.

4 этап – разработка и внедрение системы менеджмента в соответствии с ISO 9001, включающее определение и описание бизнес- процессов, разработка необходимой документации, внедрение документов.

5 этап – комплексная внутренняя проверка системы менеджмента на соответствие требованиям ISO 9001.

6 этап – консультационное сопровождение процесса сертификации системы менеджмента.

Сложности внедрения СМК

Внедрение СМК – является сложным проектом для любой компании, для успешной реализации которого необходимо точное знание и соблюдение всех закономерностей и документации.

В проекте такого масштаба есть определенные сложности:

- непринятие отдельными сотрудниками и руководителями стратегического решения о создании системы;
- мощная организационная структура, функциональное управление;
- внутренние барьеры между подразделениями, отсутствие понимания общих целей организации, разрыв доверия между разными уровнями персонала;
- дисбаланс ответственности и полномочий;
- низкий уровень культуры производства;
- отсутствие четко сформулированного видения, миссии, общей идеологии, философии, принципов развития для всей компании;
- процессы не описаны, не определены ключевые процессы, не определены и не измеряются количественные и качественные критерии;
- качество понимается только как качество продукции, а не как качество процессов, ресурсов, управленческих решений;
- отсутствие системы измерения удовлетворенности потребителей и маркетинга.

Преодолеть эти сложности поможет ISO 9001- реальный инструмент повышения эффективности деятельности, который выводит компанию на принципиально новый уровень развития.

В результате, делается вывод о том, что Россия столкнулась с некачественными услугами сертифицирующих органов, а местами – и с явной фальсификацией и коррупцией в области аудита систем менеджмента качества. Тем не менее, как показало исследование, есть и такие российские компании, которые действительно стремятся к улучшению своих позиций и для этого весьма успешно используют стандарт ISO 9001.

В числе таких предприятий можно назвать ООО «ПК «АИР-ГАЗ».

Завод является одним из лидеров российского рынка в сфере производства полиэтиленовых и стальных фитингов для газификации и водоснабжения. Предприятие работает в этом направлении уже более 12 лет и за это время накоплен большой опыт в сфере производства высококачественной продукции.

Вся выпускаемая продукция изготавливается на основе оригинальных технических условий, разработанных непосредственно для нашего завода институтом ОАО «Гипрониогаз». Продукция изготавливается из высококачественного сырья и материалов. Имеет все необходимые разрешения Ростехнадзора РФ, эпидемиологические заключения Госсанэпидемслужбы России, сертификат соответствия

«ГАЗСЕРТ», заключения экспертизы промышленной безопасности, сертификаты ГОСТ Р, сертификат ISO 9001-2011.

С 2014 года компания сертифицирована в системе «ГАЗСЕРТ» ОАО «Газпром Газораспределение».

В 2015 завершена работа по прохождению сертификации менеджмента качества ISO 9001-2011. География поставок производимой продукции охватывает все регионы Российской Федерации и стран СНГ.

В качестве рекомендации предприятиям, внедрение СМК на которых не дало ощутимых результатов, можно предложить более глубокое изучение зарубежного опыта. Вторым вариантом может быть проведение кейс-исследований наиболее успешных примеров внедрения СМК на российских предприятиях и распространение их результатов по компаниям, желающим эффективно внедрить систему менеджмента качества.

Список литературы

1. Олег Сидоренко, Алла Шутенко. «Высшее качество вашей жизни».
2. Елена Поженская. «СМК – помощник бизнесу или обуза?».
3. Елена Лисицина. « Система менеджмента качества: как преодолеть ловушки».
4. Корягина, К.А. Новая версия международного стандарта ISO 9001:2015 / К.А. Корягина // Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы III междунар. научн. конф. (г. Санкт-Петербург, декабрь 2014 г.). – СПб.: Заневская площадь, 2014. – С.175–179.
5. 2. ГОСТ Р ИСО 9000–2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (ISO 9000:2015, IDT).
6. 3. ГОСТ Р ИСО 9001–2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартинформ, 2015.
7. Нуруллин И.Г. Влияние внедрения и сертификации нововведений на деятельность и репутацию компании / И.Г. Нуруллин, И.И. Хафизов // Современные технологии: актуальные вопросы, достижения и инновации: сборник статей победителей IV междунар. науч.-практической конф. – Пенза: МЦНС «Наука и просвещение», 2016. – С.44-46. URL: http://kpfu.ru/staff_files/F3788408/MK_118__Nurullin__Statya_1.pdf