

УДК 330

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРИМЕРЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ООО «ОРЕНБУРГ ВОДОКАНАЛ»

ХАЙБУЛЛИНА И.А.,

Студентка Инженерного института КФУ

ХАФИЗОВ И.И.Канд. техн. наук, доцент кафедры Управления качеством
Инженерного института К(П)ФУ

ФГАОУВО "Казанский (Приволжский) Федеральный Университет"

Аннотация: в данной научной статье рассматривается введение системы менеджмента качества на предприятии. Путем рассуждений и использования многолетнего опыта введения стандарта, определена важность использования системы менеджмента качества для действенной работы предприятия.

Ключевые слова: управление качеством, система менеджмента качества, СМК

Abstract: in this scientific article is considered the introduction of a quality management system in the enterprise. By reasoning and using many years of experience in the introduction of the standard, the importance of using a quality management system for the effective operation of an enterprise is determined.

Key words: TQM, quality management, quality management system

XXI веку предназначено быть веком высокого качества во всех его проявлениях - качество труда, продукции и услуг, качество окружающей среды, т.е. реализовать современную парадигму цивилизованного развития. Данная работа посвящена качеству, так как именно оно является основным условием укрепления национальной экономики. В этом убеждает опыт передовых стран мира. Качество - политическая, нравственная и экономическая категория.

Инструментом успешного решения проблемы качества на уровне предприятий и организаций является внедрение систем качества, соответствующих стандартам ИСО серии 9000. Сертификат, подтверждающий это соответствие, является в рыночных условиях чрезвычайно необходимым условием конкурентоспособности производимой продукции.

Сегодня в стране уже существует общая заинтересованность руководителей страны и регионов, производителей и поставщиков продукции, населения в повышении качества продукции и услуг, а также качества жизни. Все больше российских предприятий стремятся получить сертификат на систему качества, поскольку без этого невозможен долгосрочный успех в бизнесе. Понятие «качество» распространяется на все виды деятельности: завоевание рынков сбыта на основе взаимовыгодного партнерства с постоянными потребителями; освоение новых рынков сбыта путем поставки конкурентоспособной продукции.

Актуальность темы определяет то, что качество продукции относится к числу важнейших критериев функционирования предприятия в условиях насыщенного рынка и преобладающей неценовой конкуренции. Повышение технического уровня и качества продукции определяет темпы научно-технического прогресса и рост эффективности производства в целом, оказывает существенное влия-

ние на интенсификацию экономики, конкурентоспособность отечественных товаров и жизненный уровень населения страны.

Несмотря на существенную стоимость разработки системы менеджмента качества и ее сертификацию, количество предприятий, вступивших на этот путь, будет неуклонно увеличиваться. Преимущества компаний, уже сертифицировавших СМК, очевидны.

Сертификация СМК стала обязательным требованием для участия в большинстве тендеров, особенно при экспортных поставках. Для получения государственного заказа также требуется наличие на предприятиях сертифицированной СМК. Крупные предприятия России устанавливают для своих поставщиков жесткие условия сотрудничества, например, разработать и внедрить систему менеджмента качества, соответствующую как требованиям стандарта ISO 9001:2000, так и техническим условиям отраслевых стандартов, таких как ISO/TS 16949:2002 «Системы менеджмента качества. Поставщики предприятий автомобильной промышленности. Особые требования к применению стандарта ISO 9001:2000», и других. Соответствие ISO 9001:2000 является первым шагом достижения этой цели. Если потребителем не установлено иначе, система качества поставщиков организации должна быть сертифицирована на соответствие ISO 9001:2000, аккредитованным органом по сертификации (третьей стороной)».

Наличие у компании сертификата, выданного независимым компетентным органом, является подтверждением надежной функционирующей СМК и свидетельством стремления к непрерывному улучшению. Для многих российских компаний сертификация системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами является необходимым условием для подписания контрактов с иностранными и отечественными компаниями о поставке своей продукции или выполнении работ. Другие предприятия используют сертификацию системы менеджмента как инструмент в условиях рыночной конкуренции.

В части управления закупками стандарт ISO 9001:2000 открывает новые пути взаимодействия с поставщиками. Он обязывает организацию подходить к выбору поставщиков не только на основе цены на их продукцию, но и требовать подтверждений качества закупаемой продукции.

Внедрение и сертификация системы менеджмента — это не только возможность улучшения экономических показателей компании за счет подписания новых договоров и расширения рынков товаров и услуг, но и отличная возможность оптимизировать процессы внутри компании, в частности, с помощью лучшей и более четкой организации работ и распределения полномочий и ответственности. Преимущества стандарта ISO 9001:2000 неоспоримы для внутреннего потребителя: во-первых, стандарт дает возможность построить систему управления в организации, которая своевременно и адекватно будет реагировать на внутренние и внешние изменения; во-вторых, система — это порядок! Именно это и почувствовали многие организации, приступив к построению СМК — порядка стало больше.

А больше порядка — меньше потерь ресурсов.

Если попытаться очень коротко и просто объяснить суть стандарта ISO 9001:2000, то можно дать ему такое определение: это минимальный набор правил, которыми должна руководствоваться каждая организация, постоянно стремящаяся уменьшать число проблем как внутри организации (внутренние потребители), так и при взаимодействии с внешними потребителями (поставщиками и подрядчиками, инвесторами, кредиторами и др.)

Рассмотрим систему менеджмента качества ООО «Оренбург водоканал». В ООО «Оренбург Водоканал» в начале 2013 года было принято решение о внедрении системы менеджмента качества на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2008. Основные цели управления системой менеджмента качества:

- ✓ реализация требований ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и законодательных требований, относящихся к продукции, процессам, ресурсам;
- ✓ описание взаимодействия процессов в системе менеджмента качества;
- ✓ определение политики предприятия в соответствии с каждым элементом ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Руководство по качеству ООО «Оренбург водоканал» утверждено генеральным директором,

имеет силу для всех структурных подразделений предприятия и является частью общего документооборота.

✓ С целью успешной реализации данного проекта в ООО «Оренбург Водоканал» в марте 2013 года был создан отдел контроллинга, основная цель деятельности которого - организация и координация работы в области внедрения и функционирования СМК.

✓ Проект по внедрению системы был реализован, и в период с 24-го по 27 марта 2014 года осуществлён сертификационный аудит признанной в России и за рубежом Ассоциацией по сертификации «Русский регистр» г. Санкт-Петербурга.

✓ По итогам проведенного сертификационного аудита экспертами Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» было установлено, что система менеджмента внедрена, поддерживается в действии, развивается в соответствии с принципом постоянного улучшения и является результативной.

✓ 05.05.2014 года ООО «Оренбург Водоканал» получены сертификаты соответствия системы менеджмента качества требованиям международного стандарта ISO 9001:2008 № 14.0325.026 от 15.04.2014 на русском и английском языках со сроком действия три года.

✓ Для подтверждения соответствия системы в 2015-ом и 2016 годах наше предприятие успешно прошло два надзорных аудита.

✓ В 2017 году ООО «Оренбург Водоканал» в период с 13-го по 16 марта 2017 года прошел ресертификационный аудит для подтверждения соответствия системы менеджмента качества предприятия требованиям международного стандарта ISO 9001:2008 и получения нового сертификата соответствия. Аудит проводили аудиторы Ассоциации по сертификации «Русский Регистр», которые подтвердили высокий уровень развития системы, несоответствий выявлено не было.

Заключение

Система менеджмента поддерживается на предприятии благодаря постоянной работе по улучшению качества: разрабатываются и актуализируются внутренние нормативные документы, проводятся внутренние аудиты, реализуются планы корректирующих и предупреждающих действий. Персонал ООО «Оренбург Водоканал» вовлечен в процесс достижения целей в области качества и поддерживает руководство в стремлении реализации политики в области качества.

В 2017 году персонал ООО «Оренбург Водоканал» прошли обучение требованиям новой версии международного стандарта ISO 9001:2015, реализует их и при прохождении надзорного аудита в 2018 году продемонстрирует соответствие международному стандарту версии 2015 года.

Список литературы

1. 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.

2. 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

3. Довбня А.А., Поединщиков И.И. Оценка эффективности менеджмента в реализации цели политики в области качества. // Стандарты и качество. - 2010. - №3. - с.12.