Федоричева И.И., Ерохина Е.В.

Роль сертификации систем менеджмента качества в управлении

*КФ МГТУ им. Н. Э. Баумана
(Россия, Калуга)*

doi: 10.18411/lj-06-2020-235

idsp: ljjournal-06-2020-235

Аннотация

В статье исследована система менеджмента качества, роль и необходимость сертификации. Изучен стандарт ИСО 9000. Сделаны выводы о проблеме реализации требований модели ИСО 9000 и о важности проведения внутренних проверок.

Ключевые слова: организационная структура компании; процедура подтверждения соответствия; производственная система; система качества; статистические методы.

Abstract

The article explores the quality management system, the role and need for certification. The ISO 9000 standard is studied. Conclusions are drawn about the problem of implementing the requirements of the ISO 9000 models and the importance of conducting internal audits.

Key words: organizational structure of the company; conformity confirmation procedure; production system; quality system; statistical methods.

В плановой советской экономике, потребители не вполне доверяли продукции отечественных производителей, тогда слово "импортное" было синонимом слова "хорошее". Люди стремились приобретать импортную продукцию, потому что считали ее более качественной. Потребителей во все времена интересовало стабильное качество, которое возможно при высокой управляемости бизнес-процессов. Ее обеспечивает Сертификационная система менеджмента качества.

Сегодня качество является основным критерием в конкурентной борьбе на просторах мирового рынка. Именно, благодаря качеству и высоким стандартам, многие компании заняли лидирующие позиции среди аналогичной продукции. В современном мире проблема выпуска качественной продукции является наиболее актуальной, поскольку некоторые организации используют некачественные, дешевые материалы и сырье. Большинство людей, не задумываясь о качестве приобретаемого продукта, могут серьезно пострадать при его использовании. Для того, чтобы этого не произошло существуют системы менеджмента качества. В настоящее время, даже сертифицированные товары, не всегда безопасны. Повышение качества товара способствует увеличению гарантийного срока эксплуатации, что вызывает доверие у потребителей [6].

Обозначим основные цели Сертификации качества:

- создание благоприятных условий для деятельности предприятий, организаций и предпринимателей на едином товарном пространстве Российской Федерации, а также для участия в международном экономическом, научно-техническом сотрудничестве и международной торговле;
- содействие потребителям в компетентном выборе продукции или услуг;
- защита потребителя от недобросовестности изготовителя (продавца, исполнителя);
- контроль безопасности объекта для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;

— подтверждения показателей качества объектов, заявленных изготовителем.

Говоря о СМК, мы говорим не о качестве самого продукта, а о качестве управленческой технологии, которая используется в компании. Стабильность качества продукта или услуги и есть конечная цель Сертификации СМК.

Сертификация качества — это деятельность по подтверждению соответствия объекта установленным требованиям [3].

В классическом определении СМК — это методики, процессы, ресурсы, организационная структура компании, необходимые для осуществления общего руководства качеством, это процедура подтверждения соответствия управленческой технологии требованиям качества и безопасности [3].

Сертификацию проводит независимая организация, которая путем тестовых испытаний и экспертной оценки определяет, соответствует ли продукция установленным для нее стандартам и правилам. Официальным удостоверяющим документом, выдаваемым органом по сертификации, является Сертификат соответствия [3].

Система менеджмента качества предназначена для постоянного улучшения деятельности, в следствие чего повышается конкурентоспособность организации на рынке [4].

В условиях жесткой конкуренции, в том числе при участии в тендерах, сертификат ИСО 9000 является едва ли не единственным показателем стабильности организации в обеспечении качества продукции (работ, услуг) и, соответственно, способности организации удовлетворять растущие требования потребителей.

Стандарт ИСО 9000 представляет собой общие требования того, каким образом должна быть построена система управления на предприятии для того, чтобы гарантировать работу производственной системы в соответствии с требованиями системы качества. Этот стандарт призван обеспечить устранение недостатков процесса производства, которые существенно влияют на качество продукции. При этом стандарт говорит только то, что надо сделать, а как это сделать решит само предприятие. При создании и успешном внедрении эффективной СМК должны получиться качественные процессы производства, закупок, продаж, складирования и т.д., и, как следствие, повысится управляемость и прозрачность бизнеса. Применение статистических методов помогает понять изменчивость и решить организационные проблемы, в следствие чего повысить результативность и эффективность. Организации необходимо выбрать и использовать соответствующие статистические методы.

Статистические методы контроля позволяют не выявлять брак на выходе и устранять его в спешном порядке, рискуя потерей репутации добросовестного производителя, а исключить саму возможность его появления. Для этого необходимо минимизировать человеческий фактор и формализовать процессы. То есть определить: цель, задачи, ресурсы, исполнителей, сроки, место проведения, технологии, источники информации, критерии оценки результата, стоимость и источники финансирования [5].

Иначе говоря, все процессы, которые могут существенно повлиять на качество готовой продукции, должны быть документированы, за выполнением этих правил должна быть назначена персональная ответственность. Проверка соответствия реальных процессов документированным требованиям должна проводиться регулярно [5].

Репутация надежного партнера и добросовестного производителя, и, как следствие, рост инвестирования, расширение и развитие бизнеса — это и есть следствие Сертификации системы менеджмента качества [5].

Таким образом, можно сделать вывод о том, что внедрение системы менеджмента качества по стандартам ИСО 9000 — это сложная задача, которая требует перестройки всех механизмов деятельности предприятия. Часто при внедрении

возникают проблемы сертификации СМК, которые связаны с реализацией требований модели ИСО 9000.

Причина этих проблем заключается в том, что разработка документов системы качества, которую осуществляли специалисты - неправильная, или сами специалисты недостаточно знакомы с требованиями стандартов ИСО. Кроме того, проблемы по внедрению СМК возникают при недостаточном понимании руководителем предприятия, что такое высокое качество и его совершенствование и каким образом это связано с деятельностью его организации.

Для того, чтобы решить проблемы сертификации СМК нужно убедить руководство организации в эффективности и важности проведения внутренних проверок, которые должны быть проведены с момента появления первого документа СМК. В этом могут помочь специализированные компании, которые занимаются разработкой и внедрением систем менеджмента и сертификации СМК. К тому же такие компании могут провести обучение персонала, которое включает в себя курсы и тренинги.

1. Основы сертификации системы менеджмента качества при разработке и производстве оборонной продукции [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Б.В. Бойцов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2018.— 320 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78183.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Управление качеством. Гибкие системы менеджмента качества [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Б.И. Герасимов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63914.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Сатаева Д.М. Система менеджмента качества: управление документированной информацией [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сатаева Д.М.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2018.— 108 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76991.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Злобин Э.В. Внутренний аудит в системе менеджмента качества [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Злобин Э.В.— Электрон. текстовые данные.— Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018.— 82 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/92663.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Фрейдина Е.В. Управление качеством [Электронный ресурс]: практикум/ Фрейдина Е.В., Тропин А.А.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2017.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87198.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ С.Д. Ильенкова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 287 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66305.html>.— ЭБС «IPRbooks»
7. Медунецкий В.М. Основы обеспечения качества и сертификация промышленных изделий [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Медунецкий В.М.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Университет ИТ-МО, 2013.— 61 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67489.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Шарапова А.И., Антонова Н.Л.

**Современные проблемы управления персоналом в организациях в сфере
здравоохранения**

*Сургутский государственный университет
(Россия, Сургут)*

doi: 10.18411/lj-06-2020-236

idsp: ljjournal-06-2020-236

Аннотация

В настоящее время в России накопилось большое количество серьезных кадровых проблем и противоречий, требующих незамедлительного решения в силу