

ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СЕРИИ ИСО 9000

Аннотация: В статье рассмотрены принципы управления качеством, взятые в ГОСТах серии ИСО 9000. Описаны преимущества и суть каждого принципа. Данная работа позволяет в общих чертах познакомиться с системным подходом и затрагивает определение Всеобщего Менеджмента Качества.

Ключевые слова: управление качеством, гост, принцип, менеджмент, потребитель, производство.

ISO 9000 SERIES QUALITY MANAGEMENT PRINCIPLES

Abstract: The article discusses the principles of quality management, taken in the GOST standards of the ISO 9000 series. The advantages and essence of each principle are described. This work allows you to get acquainted in general terms with the system approach and touches on the definition of Total Quality Management.

Keywords: quality management, GOST, principle, management, consumer, production.

Экономическая эффективность работы предприятия главным образом зависит от наличия высокого уровня управления качеством. Она может быть высокой благодаря процессам повышения общего благосостояния предприятия и эффективного использования ресурсов менеджмента. Для этого следует определить свою главную цель и задачи не только в области качества, но и деятельности предприятия в целом.

Благодаря управлению качеством мы можем планировать не только краткосрочную эффективность, но также и долгосрочную, что в частности случаев помогает нам избежать отрицательных последствий от спонтанных

решений в области улучшения. Согласно требованиям ГОСТов в рамках деятельности системы менеджмента качества для высокоэффективной работы предприятия необходимо применять принципы управления качеством [1].

Принципы менеджмента качества в наилучшей мере облегчают работу всего управленческого состава предприятия, благодаря использованию инструментов и методов управления качеством. Также они используются в ходе выбора приоритетов и использования метода GAP-анализа, суть которого заключается в применении стратегии, направленной на сокращение разрывов между плановыми и фактическими показателями.

Следуя рекомендации общепринятых международных стандартов в области менеджмента качества серии ИСО 9000, мы сталкиваемся с некоторыми принципами менеджмента [2], которые рассмотрим в данной работе:

1. Ориентация на потребителя

Именно потребители являются отправной точкой производства любого вида услуг или товара. Не зная важных для производства потребительских желаний, мы просто не сможем создать высокую продукцию с высоким спросом, продукцию, которая будет решать главную боль потребителя.

Необходимо уметь измерять и оценивать степень удовлетворенности покупателей с целью принятия корректирующих мер в необходимых случаях. Поэтому каждый работник компании должен знать и понимать потребности потребителя. Но также компании не следует забывать про внутренних потребителей, такие как персонал, и аналогично внешним потребителям стараться удовлетворять их нужды для достижения эффективного результата в их деятельности.

Для реализации данного принципа всеобщего качества компании необходимо провести ряд мероприятий: обследование внешних и внутренних потребителей, определить их нужды; определение потенциальных клиентов, проведение индексации степени удовлетворенности перечисленных потребителей.

2. Лидерство руководителя

Не менее важной задачей является политика руководства предприятия, так как она заряжает всю организацию на путь успеха. Поэтому высшее звено также должно показывать свою преданность качеству, тем самым подавая пример своим подчиненным.

С самого верха организационной структуры должна быть определена миссия и политика предприятия в области качества, транслируя цели и задачи для производственных и функциональных подразделений. В свою очередь, руководители должны добиваться этого своими собственными усилиями, создавая необходимую атмосферу, наполненную поощрением и признанием вклада, наличие честных и открытых взаимоотношений, а также абсолютного доверия и делегирования без страхов ошибок.

Лидерство подразумевает умение правильной постановки целей и вовлечение подчиненных в их достижения, предполагая этот путь пройти вместе с ними в роли наставника в сфере их развития и профессионального роста. А самое главное, что руководители создают единство целей всех работников организации и внутренней среды организации, что является ключом развития компании.

3. Вовлечение сотрудников

Большая часть организации – это люди, поэтому важно использовать их возможности с максимальной пользой для производства. Каждый работник должен ощущать, что его цели совпадают с целями организации, и такая работа должна правильно поощряться. В таких отношениях имеет значение должным образом замотивировать работника к участию в улучшении своей работы и качественному труду, а это дело достаточно непростое. Очень часто в результате стремления к идеальному менеджменту, руководители не замечают своих ошибок, и в конечном итоге работник решает, что это наказание и вовсе упрощает решение производственных задач.

Выделяют три вида мотивации [3], такие как самомотивация, принуждение и договор. Каждому руководителю следует применять их все, но каждый в свое время, стараться стимулировать только за улучшение процесса или продукции (то есть за достигнутые результаты) и наказывать за нарушение дисциплины. Также важно создавать условия для самомотивации, чтобы работнику нравилось то, чем он занимается и гордиться своими результатами.

4. Процессный подход

Проектирование производства должно рассматриваться как главный процесс, также как и каждое вспомогательное действие является процессом. К тому же каждый происходящий процесс должен рассматриваться в виде системы со всеми вытекающими последствиями. В организации выполняется большое количество процессов, но необходимо уметь влиять на каждый процесс, а не на его результат. Нужно уметь не исправлять ошибки, а просто их не допускать, что позволяет достичь благодаря Всеобщему Управлению Качеством.

5. Системный подход

При работе с качеством важно понимать не только менеджмент качества, но и качество менеджмента во всем предприятии. Происходит это благодаря системному подходу, который позволяет рассматривать производство продукции, как систему взаимосвязанных процессов, неотъемлемо влияющих друг на друга. Необходимо уметь интегрировать все процессы, используемых для достижения поставленных целей в области качества, охраны окружающей среды, безопасности труда и т.д.

6. Постоянное улучшение

Перед предприятием обязательным образом должна стоять роль постоянного и непрерывного улучшения. Повышение эффективности процессов должно быть основано на постоянном улучшении системы и продукции. Улучшение должно закладываться во всю структуру и характер предприятия, улучшением должны грезить все работники фирмы. Данный

подход приведет к постоянному улучшению результативности и эффективности деятельности предприятия.

7. Принятие решений, основанных на фактах

Принятие любого решение должно основываться только на фактах, подкрепленных статистическими методами измерения и сбора данных. Только в результате длительных наблюдений возможно выявить устойчивую тенденцию. Исполнение этого принципа можно добиться благодаря инструментам и методам контроля качества.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Предприятие и ее поставщики полностью зависят друг от друга, поэтому крайне важно создавать стимулирующую к достижениям и улучшениям связь между ними. Партнерские отношения должны основываться на принципе «вместе сделаем, вместе выиграем», чтобы они стремились к совместным интересам и длительной взаимовыгодной связи.

Именно благодаря перечисленным принципам менеджмента, можно добиться положительного экономического и финансового эффекта. Они позволят развить системный подход в организации и дадут множество конкурентных преимуществ.

Использованные источники:

1. Владимирова Т.М. Основы экономики качества: учеб. пособие / Т.М. Владимирова – Архангельск: САФУ, 2016. – 147 с.
2. Управление качеством : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / В.И. Кузнецов [и др.].. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 287 с.
3. Фрейдина Е.В. Управление качеством : практикум / Фрейдина Е.В., Тропин А.А.. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2017. — 208 с.