

## Цели и принципы менеджмента качества.

**Авторы:** старший преподаватель Пудеян Л.А.

студентка группы ПУ-11 Брагилева Виктория

Для того, чтобы любое предприятие могло должным образом функционировать, а его продукция пользовалась спросом на рынке и была конкурентоспособной, требуется системный подход к его управлению. Причем следует заметить, что управление предприятием, помимо остальных аспектов общего менеджмента, включает в себя и систему управления качеством. Задачи системы менеджмента качества (СМК) в условиях современного рынка состоят в формировании политики и целей в сфере обеспечения высокого качества, а также в создании условий для достижения поставленных целей. Как и любая другая система менеджмента, СМК характеризуется своим составом элементов и их взаимосвязями, структурой и своим назначением. Можно сказать, что практически любая СМК – это объединение в единое целое ресурсов, процессов, методик и организационной структуры предприятия, которые являются необходимыми для решения поставленных задач в области качества посредством таких процессов, как: управление, планирование, улучшение и обеспечение качества.

Основной документ СМК – это политика в сфере качества, с помощью которой определяется основная цель разработки, внедрения и эффективного функционирования системы, и обязательств руководства предприятием для достижения поставленных задач. Система управления качеством должна охватывать практически все сферы производственной деятельности предприятия. Основной целью административного влияния СМК на производственные процессы является создание наиболее оптимальных условий для обеспечения непрерывного повышения качества. При этом следует заметить, что анализ и оценка качественных изменений происходит на основании установленных критериев. Принципы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2015:

1. Ориентация на потребителей - менеджмент качества нацелен на выполнение требований потребителей и на стремление превзойти их ожидания. Основные преимущества: увеличение ценности для потребителей; повышение удовлетворенности потребителей; повышение лояльности потребителей; увеличение повторных сделок; улучшение репутации организации; расширение потребительской базы; рост доходов и увеличение доли рынка.

2. Лидерство - лидеры на всех уровнях организации обеспечивают единство цели и направления деятельности организации и создают условия, в которых работники взаимодействуют для достижения целей организации в области качества. Основные преимущества: повышение результативности и эффективности при достижении целей организации в области качества; лучшая согласованность процессов организации; улучшение обмена информацией между уровнями и функциями организации.

3. Взаимодействие работников - для организации крайне важно, чтобы все работники были компетентны, наделены полномочиями и вовлечены в создание ценности. Компетентные, наделенные полномочиями и взаимодействующие работники на всех уровнях организации повышают ее способность создавать ценность. Основные преимущества: улучшенное

понимание работниками целей организации в области качества и усиление мотивации по достижению этих целей; повышение вовлеченности работников в деятельность по улучшению; увеличение личного развития, проявления инициативы и креативности.

4. Процессный подход - последовательные и прогнозируемые результаты достигаются более эффективно и результативно, когда деятельность осознается и управляется как взаимосвязанные процессы, которые функционируют как согласованная система. Основные преимущества: повышение способности сосредотачивать усилия на ключевых процессах и возможностях для улучшения; последовательные и прогнозируемые выходы в системе согласованных процессов; оптимизация деятельности посредством результативного менеджмента процессов.

5. Улучшение - успешные организации постоянно нацелены на улучшение. Основные преимущества: улучшение результатов процессов, возможностей организации и повышение удовлетворенности потребителей; повышение способности предугадывать и реагировать на внутренние и внешние риски и возможности.

6. Принятие решений, основанное на свидетельствах - решения, основанные на анализе и оценке данных, и информации с большей вероятностью создадут желаемые результаты. Основные преимущества: улучшение процесса принятия решений; улучшение оценивания результатов процессов и способности достигать цели; улучшение результативности и эффективности работы.

7. Менеджмент взаимоотношений - для достижения устойчивого успеха организации управляют своими взаимоотношениями с соответствующими заинтересованными сторонами, такими как поставщики. Основные преимущества: улучшение результатов деятельности организации и соответствующих заинтересованных сторон путем реагирования на возможности и ограничения, относящиеся к каждой заинтересованной стороне; общее понимание целей и ценностей заинтересованными сторонами; увеличение способности создавать ценность для заинтересованных сторон посредством совместного использования ресурсов и компетентности, а также осуществления менеджмента в отношении рисков, связанных с качеством; хорошо управляемая цепочка поставок для обеспечения стабильного потока предоставления продукции и услуг.

Эффективное функционирование СМК возможно только в том случае, если к этому процессу будет подключен весь трудовой коллектив работников, а высшее руководство организации (директор или совет директоров) обеспечат все условия для решения поставленных задач. Задачи системы менеджмента качества и их эффективное решение базируются на управлении производственными процессами согласно фактическим показателям. Решение задач в области повышения качества возможно только в том случае, если будет создана комплексная система менеджмента предприятия. Если подобная система будет строиться, основываясь только на оценку результатов единичного процесса, то построение эффективной СМК будет невозможным.

Список литературы:

1. <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>

2. <http://www.ssl.obninsk.ru/web/002/index.nsf/all/qa-principles>
3. <http://www.nkzu.kz/page/view?id=332&lang=ru>
4. <http://quality-ekos.ru/stat29.htm>