

Унукович И.В.

Белорусский национальный технический университет

В период становления рыночных отношений для успешного ведения бизнеса достаточно было поставлять потребителям пользующуюся спросом продукцию, не уделяя особого внимания контролю за ее качеством.

За последние несколько лет уровень конкуренции значительно возрос, и теперь поставщики товаров и услуг в борьбе за клиента обязаны соблюдать принятые во всем мире определенные правила, которые включают, помимо всего прочего, и постоянный мониторинг процесса изготовления продукции (оказания услуг) на предмет неизменности ее качества.

Идея, лежащая в основе системы менеджмента качества заключается в том, что за качеством продукции или услуг недостаточно просто следить. Необходимо создавать систему, внутри которой будет стабильно рождаться только качественная продукция (услуги).

Процессная модель предприятия состоит из множества бизнес-процессов, участниками которых являются структурные подразделения и должностные лица организационной структуры предприятия. На основе этого принципа организация должна определить процессы проектирования, производства и поставки продукции или услуги. С помощью управления процессами достигается удовлетворение потребностей заказчиков. В итоге управление результатами процесса переходит в управление самим процессом.

Также ИСО 9001 предлагает внедрить и некоторые другие процессы (анализ со стороны руководства, корректирующие и предупреждающие действия, внутренние проверки системы качества и т.д.). Следующим этапом на пути к тотальному менеджменту качества является оптимизация использования ресурсов в каждом выделенном процессе. Это означает строгий контроль за использованием каждого вида ресурсов и поиск возможностей для снижения затрат на производство продукции или оказание услуг.

Политика в области качества, основанная на правильно выбранной стратегии, поможет и каждой отдельной организации, и стране в целом, выстоять в конкурентной борьбе, только деля ставку на качество, можно гибко реагировать на любые внешние изменения, обеспечивать постоянный экономический рост и развитие предприятия.