

Проблемы внедренных систем менеджмента качества

Карасёва М.Г.

Белорусский национальный технический университет

Для внедренных систем менеджмента качества (СМК), первая сертификация которой состоялась лет 10-15 назад, громкие лозунги уже не годятся. Службу качества, занимающуюся развитием систем менеджмента качества, руководство считает бесполезной статьей расходов, которая управляется в полном соответствии с законами экономической науки. Основной задачей данного подразделения, с точки зрения руководства, является сертификация систем менеджмента качества, т.е. получение формального разрешения на работу организации в некоторой сфере. Сертификация систем менеджмента качества в глазах менеджмента организации – временная работа, после которой работники подразделения могут заняться еще чем-либо полезным.

Поэтому для выживания служба качества начинает осуществлять многие функции служб контроля исполнения документов, сертификации продукции, стандартизации и даже технического контроля. Подразделение перегружается второстепенными работами, а задачи обеспечения качества отходят на второй план. Времени на выполнение самых важных и полезных для организации функций, таких как мониторинг процессов, анализ причин и предупреждение несоответствий – у подразделения практически нет. Однако любые проблемы, связанные с качеством, ассоциируются с систем менеджмента качества, а значит, вина ложится на работников службы качества.

В этой связи на первый план выходят проблемы оценки результативности и эффективности на всех уровнях: подразделения (измеримые цели подразделения и их мониторинг); процесса (показатели результативности процесса систем менеджмента качества); предприятия (показатели результативности систем менеджмента качества в целом).

Таким образом, внедренная система менеджмента качества очень нуждается в действенном механизме предупреждения системных несоответствий и крупных проблем, поскольку на их выявление классическими методами у службы качества, как правило, нет ресурсов. В роли такого механизма выступает процедура оценки результативности СМК, реализующая как обязательные требования СТБ ИСО 9001-2011, так и соображения здравого смысла, формализацией которого является системный анализ, настоятельно рекомендуемый постоянное оценивание управляемого объекта в противовес только окончательному контролю.