

## **Развитие системного подхода к управлению качеством**

Студенты гр.104318 Новик Д.А., Бобровник А.А.  
Научный руководитель – Соболев В.Ф.  
Белорусский национальный технический университет  
г. Минск

Всё большее число предприятий с целью повышения своей конкурентоспособности осознаёт необходимость организации у себя системы менеджмента качества и проведения её сертификации на соответствие требованиям международным стандартам ИСО серии 9000. Во-первых, заказчик признаёт только того поставщика, система качества которого сертифицирована на соответствии этим нормам. Только в этом случае он уверен, что минимальные требования к качеству выполняются или будут выполнены.

Во-вторых, сертификат на систему качества позволяет предприятию использовать его в рекламных целях и таким образом обеспечивать себе преимущество перед конкурентами.

В-третьих, система качества приносит прибыль за счёт максимального сокращения «скрытого производства», связанного с доработками, переделками, повторными испытаниями и т.п.

Организационная структура системы менеджмента качества должна базироваться на сложившейся структуре управления процессами производства, учитывать сложившиеся технологические связи, традиции и опыт коллектива.

Непосредственное руководство системой менеджмента качества осуществляет уполномоченный. Его обязанности должны быть определены «Положением об уполномоченном от руководства по системе менеджмента качества». В частности в круг его обязанностей входит:

- Обеспечение разработки, внедрение и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества;

- Контроль за проведением внутренних аудитов системы менеджмента качества, оценка её готовности к сертификации;

- Представление отчётов директору о функционировании системы менеджмента качества, анализ её эффективности.

Оперативную деятельность, связанную с функционированием системы менеджмента качества, осуществляет специально созданная служба качества.

В её задачи входит:

- Координация работ и непосредственное участие в разработке, внедрении, и эксплуатации системы менеджмента качества;

- Создание базы данных по системе менеджмента качества;

- Организация учёта и контроля за выполнением мероприятий и документов системы менеджмента качества, проведение внутренних проверок;

- Подготовка информации руководству о функционировании системы менеджмента качества для анализа её эффективности;

- Совершенствование системы менеджмента качества.

В соответствии с новыми требованиями ИСО 9000:2000 организация должна установить

и подробно определить требования к измерению, включая критерии приёмки для продуктов и/или услуг. Измерение продукта и/или услуги должно быть спланировано для того, чтобы верифицировать (подтвердить) соответствие с подробно установленными требованиями.

Применительно к измерению продуктов и/или услуг, требования должны включать:

- План любого контроля и испытания;

- Как организация намеривается верифицировать поставщика продуктов и/или услуг;

- Где в технологической схеме процесса располагаются каждая точка контроля и испытаний;

- Какие характеристики могут быть проконтролированы и испытаны и испытаны в каждой точке, какие процедуры и критерии приёмки, какие технические приёмы и специальное оборудование, требуемая квалификация персонала;

- Где заказчик установил точки для доказательства или верификации выделенных характеристик продукта и/или услуги;

- Где требуются испытания для подтверждения работ;

- Где, когда и как организация намеривается или обязана использовать для выполнения работ квалифицированную третью сторону: выборочные испытания, верификацию продукта и/или услуги, утверждение продукта, и/или услуги;

- Сертификация материала, продукта и/или услуги, процесса, системы менеджмента качества или персонала;

- Окончательный контроль для подтверждения того, что все установленные операции контроля и испытания выполнены и приняты;

Выходные данные измеряемого процесса, продукта и/или услуги.