

*Манукян Г.А., студент,
3 курс, Институт финансов, экономики и управления,
Тольяттинский государственный университет,
Россия, Тольятти,
Manukyan G.A., student,
3 course, Institute of Finance, Economics and Management,
Togliatti State University,
Russia, Togliatti*

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ, ИСПОЛЬЗУЯ ОСНОВЫ СТАНДАРТОВ ИСО.

Аннотация: Фундаментом управления качеством являются различные стандарты, которые помогают достичь высокого качества продукции и их эффективного производства. Принципы ИСО 9000 являются универсальными стандартами, благодаря которым производство будет осуществляться с минимальными перебоями, а также предприятие станет обладать высокой конкурентоспособностью.

Ключевые слова: управление качеством, система качества, стандарты, качество, производство, предприятие.

QUALITY MANAGEMENT USING THE BASIS OF ISO STANDARDS.

Abstract: The foundation of quality management is various standards that help to achieve high quality products and their efficient production. ISO 9000 principles are universal standards, thanks to which production will be carried out with minimal disruptions, and the enterprise will also have a high competitiveness.

Key words: quality management, quality system, standards, quality, production, enterprise.

Первостепенная цель системы управления качеством, сформулированная на базе стандартов ИСО 9000, - гарантия качества товаров, которую требуют потребители. Способы, применяемые для достижения высокого качества, а также вся система качества направлены именно на данную цель. В ИСО 9000 принципы практически не ориентированы на экономическую эффективность.

Принципы ИСО 9000 известны во многих странах, есть множество стандартов, которые были переведены на национальные языки. Международные принципы переводятся и называются по-новому в общенациональной системе стандартизации. При этом сертификация по принципам ИСО 9000 не считается обязательным требованием к изготовителям. В крупнопромышленных развитых государствах сертификация необходима лишь для производителей, которые будут реализовать товар в военной и аэрокосмической сфере, и в предприятиях, которые производят товары, от качества которых зависят жизни людей. Но, если у производителя есть сертификат качества, то у него есть преимущество на рынке, что также говорит о высокой степени конкурентоспособности предприятия. К тому же, многие компании требуют, чтобы у их поставщиков были сертификаты качества, которые подтверждали бы о высоком качестве поставляемых сырья и материалов.

Основные принципы СМК. (система менеджмента качества)

Чтобы правильно руководить предприятием и обеспечивать бесперебойное производство, нужно постоянно контролировать производство. Для достижения высоких результатов необходимо введение и обеспечение постоянного функционирования СМК, которая разработана для непрерывного совершенствования деятельности, учитывая запросы субъектов, которые заинтересованы в этом. Для правильной организации

производства необходимо учитывать СМК вместе с остальными принципами менеджмента.

Стандарты системы менеджмента качества сформулированы для руководителей, чтобы они смогли правильно организовать производство и постоянно улучшать деятельность производства. [1]

Основополагающие стандарты ИСО 9000:

- Нацеленность на покупателя. Предприятия должны анализировать и понимать настоящие и будущие запросы потребителей, выполнять их требования, а также стараться превзойти их ожидания;
- Лидерство руководства. Управляющее звено должно придерживаться единства цели и контролировать деятельность предприятия. Также необходимо создавать и поддерживать благоприятную внутреннюю среду, в которой у сотрудников будет мотивация работать и развиваться.
- Мотивация работников. Сотрудники всех звеньев являются основой предприятия, поэтому от их интереса напрямую зависит деятельность производства, будет она эффективной или нет.
- Процессный подход. Запланированный результат достигается быстрее и даёт наибольший эффект, если производством и распределением ресурсов регулируют как процессом.
- Системный подход. Обнаружение, анализ и управление связанных между собой процессов как системы, помогают достичь результативности и эффективности предприятия при достижении целей.
- Непрерывное развитие. Для предприятия обязательной целью является постоянное улучшение деятельности производства.
- Принимать решения необходимо основываясь на фактах. Решения, основанные на исследовании информации и данных, дают наибольший эффект.

- Отношения с поставщиками должны быть взаимовыгодными. Предприятие и поставщик зависят друг от друга, если их отношения взаимопользны, то у них повышается способность создавать различные ценности друг для друга.

Всеобщность стандартов ИСО содержится в том, что данные принципы не требуют измеримых критериев качества для определённого типа товаров или услуг. Данные требования итак не были бы возможны, так как качество - возможность товаров или услуг удовлетворять запросы потребителей, а их потребности безграничны. Принципы ИСО 9000 обеспечивают методологией для осуществления деятельности системы менеджмента качества, обеспечивающей высокое качество товаров и услуги, которые производит предприятие, другими словами система должна гарантировать высокую степень удовлетворённости покупателей.

[2]

Условия, при которых используются стандарты ИСО 9000:

- принципы ИСО служат методическим пособием при внедрении системы качества на производстве. Данные стандарты помогают повысить различные экономические показатели, а также конкурентоспособность.
- стандарты ИСО являются доказательством качества при заключении договора между производителем и покупателем. Причём потребитель имеет право указать в договоре, чтобы конкретные операции при производстве и элементы системы качества, влияющие на качество определённого товара, соответствовали ИСО 9000.
- Принципы ИСО 9000 помогают потребителю оценить систему качества производства на предприятии. При этом покупатель производит оценку исходя из определённых стандартов ИСО, также производитель имеет право получить официальную документацию, в которой будет

информация о том, что данное производство соответствует конкретному стандарту.

- При официальном оформлении или сертификации системы качества специальным органом по сертификации. Причём производитель обязан обеспечить соответствие системы качества требованиям ИСО 9000 для всех покупателей; при этом для покупателя это считается убедительным доказательством, что продукция производителя соответствует высокому качеству и проведению оценки со стороны потребителя не осуществляется.

Таким образом, в системе качества главным звеном являются стандарты, которые служат первоосновой для управления качеством. Семейство ИСО 9000 содержит понятия, которые помогают достичь высокоэффективной деятельности предприятия и продукции высокого качества.

Использованная литература.

1. Эффективное управление организационными и производственными структурами : монография / О. В. Логиновский, А. В. Голлай, О. И. Дранко [и др.] ; под ред. О. В. Логиновского. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 450 с.
2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 172 с.