

Документальне забезпечення процесів впровадження стандартів менеджменту якості

У статті розкриті принципи побудови системи менеджменту якості та проблеми її впровадження. Автором розроблено пропозиції щодо удосконалення документального забезпечення процесів впровадження стандартів ISO серії 9000 на вітчизняних підприємствах.

The article explores the principles of quality management system and problems of implementation. The author has developed proposals for improving documentation processes to ensure implementation of ISO 9000 in domestic enterprises.

Ключові слова: *система менеджменту якості, міжнародні стандарти ISO, уніфіковані форми документів, уніфіковані системи документації, процесний підхід.*

Вступ. З кожним роком все більше вітчизняних підприємств впроваджують в свою діяльність стандарти серії ISO 9000 незважаючи на їх добровільний характер. Причиною цього є, з одного боку, бажання керівництва не відставати від конкурентів завдяки покращенню й оптимізації роботи підприємства та підвищенню ефективності виробництва його продукції, а з іншого – вимоги клієнтів щодо наявності на підприємстві сертифікованої системи менеджменту якості. В той же час слід відзначити, що ефективність системи менеджменту якості багато в чому залежить від того, наскільки добре вона задокументована [1,3].

Питаннями впровадження систем менеджменту якості в діяльність підприємств та організацій займалися такі вчені як Захожай В.Б., Момот В.Е., Момот О.І., Смирнов В.В., Шаповал М.І., Чорний А.Ю. та інші.

Постановка завдання. В існуючих роботах, що досліджують проблеми впровадження стандартів серії ISO 9000 в діяльність підприємств та організацій, недостатньо уваги приділено питанням документального забезпечення цих процесів.

Метою статті є дослідження особливостей документального забезпечення процесів впровадження стандартів менеджменту якості та розробка пропозицій

щодо їх удосконалення.

Результати. В наш час стандарти ISO серії 9000 є надійними, перевіреними інструментами побудови ефективної системи управління, яка полягає у системному, комплексному підході до всіх внутрішніх процесів підприємства або організації.

Станом на кінець 2010 було видано вітчизняним підприємствам 1511 чинних сертифікатів на системи менеджменту якості. Із них найбільша кількість припадала на харчову промисловість та виробництво та виробництво тютюну (321 сертифікат), будівництво (132 сертифікати), виробництво офісної техніки та інформаційних приладів (електротехніка, точна механіка, оптика) (127 сертифікатів), машинобудування (120 сертифікатів). Необхідно відмітити, що в 2010 році було видано підприємствам та організаціям на 170 сертифікатів на системи менеджменту якості більше, ніж у 2009 році.

Функціонування на підприємстві або в організації системи менеджменту якості, що відповідає стандарту ISO серії 9000, забезпечує прозорість управлінських процесів, покращення якості продукції та послуг, наявність інформаційної бази даних для рентабельної інтегрованої системи менеджменту якості, задоволення вимог замовників.

Процес розробки і впровадження системи менеджменту якості на підприємстві складається з наступних етапів: організаційний, підготовчий, розробки документації та опису процесів, впровадження та сертифікації [2,5].

Організаційний етап передбачає формування наказів про розробку та впровадження системи менеджменту якості відповідно до вимог стандарту ISO серії 9000, створення робочої комісії, а також призначення відповідальних за розробку та впровадження системи менеджменту якості на підприємстві або в організації.

Підготовчий етап включає в себе проведення попереднього обстеження та аналізу системи управління підприємством відповідно до вимог стандарту ISO серії 9000; розробку політики і цілей підприємства (організації) в сфері менеджменту якості; удосконалення організаційної структури, уточнення положень про структурні підрозділи та уточнення посадових інструкцій; визначення основних видів діяльності підприємства або організації (процесів), що впливають на якість; організацію вивчення персоналом положень і вимог стандарту ISO серії 9000 [1,2,4].

Етапи розробки документації та опису процесів передбачають розробку

структури документації системи менеджменту якості на підприємстві або в організації та її ієрархії; складання плану розробки документації системи менеджменту якості; розробку першої редакції документів різних ієрархічних рівнів та їх узгодження із зацікавленими сторонами; розробку остаточної редакції документів системи менеджменту якості; затвердження розроблених документів; визначення системи процесів і їх опис відповідно до вимог стандарту ISO серії 9000.

Документи системи менеджменту якості поділяють на 3 групи (рис.1):

- керівництво з якості (містить опис системи менеджменту якості у відповідності до політики в області якості та стандартів ISO серії 9000 і затверджується керівником підприємства);
- документаційні процедури (стандарти підприємства) за етапами «петлі якості» і загальносистемним елементам (містять опис системи менеджменту якості у відповідності до політики в області якості та стандартів ISO серії 9000 і затверджуються керівником підприємства, його заступниками);
- робочі інструкції, довідники, облікова документація з якості та інше (містять подібні робочі інструкції і затверджуються керівниками структурних підрозділів).

Основними проблемами, пов'язаними з розробкою документального забезпечення системи менеджменту якості, є наступні:

- документів на підприємстві або в організації забагато;
- документація погано структурована;
- документація містить недостатню кількість ілюстрацій.

Вирішення цих проблем передбачає необхідність впровадження системи моніторингу та контролю документації, що формується на підприємстві або в організації. Крім того, до документації необхідно пред'являти ряд вимог: вона повинна бути короткою, чіткою і зручною для використання, побудована з використанням принципів поділу документації на процеси та процедури, на розділи та підрозділи, містити необхідні ілюстрації. Інформація, що міститься в документації системи менеджменту якості повинна бути послідовно викладена.

Впровадження системи менеджменту якості зводиться до вирішення задачі забезпечення необхідною документацією системи менеджменту якості співробітників підрозділів, впровадження всіх її положень, а також підготовки та проведення внутрішніх аудитів.



Рис.1. Документи системи менеджменту якості.

Особливістю даного етапу є те, що необхідно не тільки забезпечити документацією співробітників підприємства або організації, але й вимагати від них оформлення нових документів, аналізу, визначення, прийняття та реалізації управлінських рішень. Цей етап є складним через небажання співробітників працювати відповідно до вимог, які описані в документації системи менеджменту якості. Важливим кроком для підтримки у робочому стані системи менеджменту якості і постійного підвищення її ефективності є виконання постійного моніторингу, проведення внутрішнього аудиту, удосконалення розробленої документації, а також виконання коригувальних і попереджуючих дій.

Процес сертифікації включає вибір органу з сертифікації, подання заявки на проведення сертифікації органу з сертифікації, підготовку і проведення

передсертифікаційного аудиту органом з сертифікації.

Перелік документів, що необхідні для отримання сертифікату системи менеджменту якості, наступний [3,4]:

- заява на видачу сертифікату;
- опитувальна анкета;
- статут підприємства;
- документ про структуру підприємства;
- свідоцтво про державну реєстрацію або довідка про внесення до єдиного державного реєстру підприємств і організацій України;
- перелік технологічних процесів виробництва;
- дані про рівень автоматизації і механізації виробничої системи;
- дані про атестацію виробничої системи (за наявності);
- технічні умови на виробництво(продукції);
- конструкторська документація на продукцію;
- стандарти, методики, інструкції згідно сфери вживання (виробництва продукції).

Загальна схема послідовного формування документів у процесі здійснення сертифікації системи менеджменту якості на підприємствах представлена на рис. 2.

Важливою складовою системи менеджменту якості є розробка та впровадження інтегрованої комп'ютерної системи. Автоматизація документального забезпечення процесів впровадження стандартів менеджменту якості передбачає використання комп'ютерних інформаційних засобів, що вже існують на підприємстві, або спеціалізованих програм. В будь-якому випадку така комп'ютерна інформаційна система повинна забезпечувати:

- створення документів в уніфікованому вигляді;
- накопичення, підготовку та обробку документів в базі даних;
- швидкий пошук необхідної інформації в документах;
- постійний моніторинг статусу документів;
- розгляд документів як об'єктів контролю, що мають «життєвий цикл»;
- автоматичне інформування відповідальних осіб про необхідність обробки відповідних документів, відстеження версій документів.

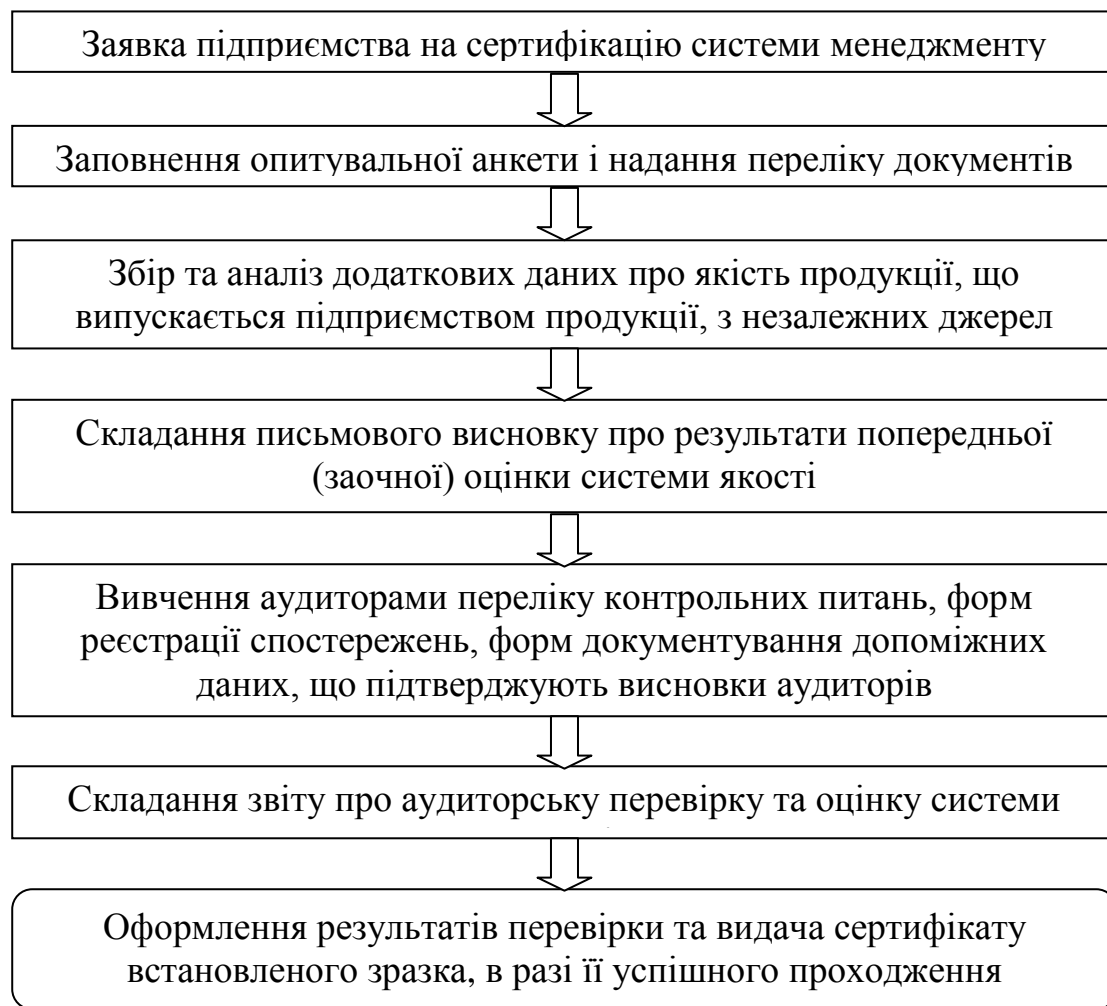


Рис.2. Формування документів у процесі здійснення сертифікації системи менеджменту якості.

Висновки. Належне документальне забезпечення процесів впровадження стандартів менеджменту якості сприяє оптимізації та підвищенню прозорості процесів управління, покращенню якості продукції та послуг, підвищенню результативності та ефективності діяльності підприємств та організацій.

Література

1. Конти Т. Качество: упущенная возможность? / Т. Конти; перевод с итал. В.Н. Загребельного. – М.: Стандарты и качество, 2007. – 246 с.
2. Момот А.И., Аكوпова В.Г. Управление процессами СМК – основа обеспечения конкурентоспособности предприятия//Вісник Донецького державного університету управління. Науковий журнал “Менеджмент”, № 2 (52), – Донецьк, 2010. – С. 119-124.

3. Момот А.И., Норенко Ю.И., Федоренко И.Г. Використання методів оцінки ефективності процесів системи менеджменту якості//Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Зб. наук. праць. – 2010. – № 3. – С.7-12.
4. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2008. – 408 с.
5. Федоров В.К., Бендерский Г.П., Белевцев А.М., Епанешникова И.К. Теоретические и методические принципы построения СМК в инновационных производственных процессах // НТЖ «Методы менеджмента качества № 1». – М.: Изд-во ООО «РИА Стандарты и качество», 2009. – С. 17-23.