

## ПРЕИМУЩЕСТВА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРИНЦИПОВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**Хусейнов М.Т. (Университет ИТМО, Санкт-Петербург, Россия)**

**Научный руководитель: Коваленко Б.Б. д.э.н., профессор (Университет ИТМО, Санкт-Петербург, Россия)**

Работа выполнена в рамках темы НИР № 618279 «Методы и инструменты инновационной и предпринимательской деятельности в условиях цифровой экономики».

В статье представлен анализ преимуществ практического применения ISO: аккумуляция мирового опыта, универсальность применения, дополнение к системе управления компанией. Выделены важнейшие принципы менеджмента качества: ориентация на потребителя, лидерство руководства, вовлечение работников в процессы менеджмента качества, применение процессного и системного подходов к менеджменту качества, постоянное повышение качества.

Цель: Исследовать принципы менеджмента качества.

Задачи: Оценить преимущества использования принципов менеджмента качества.

Комплекс международных стандартов ISO серии 9000 «Системы менеджмента качества» аккумулирует в себе мировой опыт наиболее успешных компаний. Особенностью стандарта является то, что он предъявляет требования не к качеству продукции/услуг напрямую, а к системе управления предприятием, которая, в свою очередь, обеспечивает предсказуемый и стабильный уровень качества продукции/услуг.

Цели в области качества дополняют другие цели компании, связанные с развитием, финансированием, рентабельностью, окружающей средой, охраной труда и социальными вопросами. Различные части системы менеджмента интегрированы вместе с СМК в единую систему менеджмента, использующую общие элементы. Это облегчает планирование, выделение ресурсов, развитие, определение дополнительных целей и оценку общей эффективности компании.

Среди принципов менеджмента качества мы выделяем основные, наиболее полно коррелирующие со стандартами серии ISO:

1. Ориентация на потребителя. Реализация этого принципа заключается в продаже потребителю такого продукта (услуги), который соответствует его запросам качества.

2. Лидерство руководителя обеспечивает единство цели и направления деятельности компании, создания СМК, формирует и поддерживает внутреннюю среду, в которой работники полностью вовлечены в решение задач компании. Обязанности по управлению качеством лежат на всех уровнях компании, но управляет им высшее руководство компании. СМК – это инструмент, с помощью которого руководитель реализует свою ответственность.

3. Вовлечение работников дает компании возможность с выгодой использовать их способности. Руководство компании создает обстановку, в которой сотрудники всех уровней оказываются не просто исполнителями его воли, а заинтересованными участниками решения производственных задач, т. е. субъектами СМК.

4. Процессный подход обеспечивает применение в компании системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов. Преимущество процессного подхода состоит в непрерывном управлении, которое он обеспечивает, в том числе на стыке между отдельными процессами в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.

5. Системный подход к менеджменту – управление организацией как единой системой, где любое управленческое воздействие на одну часть системы отражается и на других ее частях. Идентификация, понимание и управление системой взаимосвязанных процессов для заданных целей, способствующих результативности и эффективности компании, требуют

координации всех аспектов деятельности, то есть системного подхода. Прежде всего это связано с решением задач, связанных с вопросами соблюдения требований СМК, с миссией компании и стратегическими целями ее развития.

6. Постоянное улучшение качества – мероприятия, предпринимаемые в организации с целью повышения эффективности процессов деятельности для получения выгоды как для организации, так и для ее потребителей и других заинтересованных сторон. Для этого устанавливаются и контролируются показатели качества, устанавливаемые по алгоритму: анализ и оценка потенциала улучшений; цели улучшения; решения по улучшению целей; выбор решений и их исполнение; измерение и оценка результатов.

7. Принятие решений, основанных на фактах основываются на логическом анализе данных и информации. Основные источники поступающей информации: результаты внутренних и внешних проверок СМК; результаты корректирующих и предупреждающих действий; жалобы и пожелания потребителей и других заинтересованных сторон; данные, основанные на анализе идей и предложений, поступающих от сотрудников компании и направленных на совершенствование ее деятельности.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками повышают способность обеих сторон создавать ценности. Реализация данного принципа СМК требует идентификации основных поставщиков компании, наличия четких и открытых связей и отношений, основанных на балансе краткосрочных и долгосрочных целей обеих сторон, обмена информацией и планов на будущее, совместной работы по однозначному пониманию ожиданий потребителей, инициирования совместных разработок и улучшения продукции и процессов. СМК должна иметь соответствующие механизмы признания достижений в области качества. Если взаимоотношения с поставщиком устойчивые, то целесообразно перейти на долгосрочные контракты – потребность поставщика в заключении таких контрактов очевидна.