

А.А.Спангалиева<sup>1,а</sup>, О.И.Чуркина<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Казахская академия транспорта и коммуникаций им.М. Тынышпаева, Алматы, Казахстан, <sup>а</sup>olga.churkina.54@mail.ru

### АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ СМК НА ПРЕДПРИЯТИИ ЮФ РГП «КАЗИНСТ»

**Аннотация.** в работе проведен анализ эффективности системы менеджмента качества на предприятии ЮФ РГП «КазИнСт», рассмотрены интегрированные системы менеджмента ИСМ организации, приведены основные этапы развития, внедрения и сертификации СМК и ИСМ предприятия

**Abstract.** the analysis of efficiency of the system of management of quality is in process conducted on the enterprise of ЮФ РГП "КазИнСт", the integrated systems of management IMS are considered to organization, the basic stages over of development, introduction and certification of QMS and IMS of enterprise are brought

**Андапта.** жұмыста талдау сапа менеджменті жүйесінің тиімділігін кәсіпорында "КазСтИн" РМК ОФ, қаралды интеграцияланған менеджмент жүйесінің ИМЖ ұйымдастыру, келтірілген негізгі даму кезеңдері, енгізу және СМЖ сертификаттау және кәсіпорынның СМЖ

**Ключевые слова:** управление качеством, интегрированная система менеджмента, эффективность СМК, внедрение и сертификация систем качества

**Keywords:** management by quality, integrated system of management, efficiency of QMS, introduction and certification of the systems of quality

**Түйінді сөздер:** сапаны басқару, біріктірілген менеджмент жүйесі, оның тиімділігі, СМЖ енгізу және сертификаттау сапа жүйелері

В рыночной экономике огромное внимание уделяется проблемам качества. На сегодняшний день серьезная конкурентная борьба на национальных и мировых рынках инициировала разработку различных программ повышения качества. Возникла необходимость в расчете объективных показателей для оценки способностей предприятий и фирм производить продукцию с необходимыми заданными качественными характеристиками, которые подтверждались бы сертификатом соответствия [1].

Современный этап развития методологии качества охватывает не только проблемы качества продукции и услуг, но и качество самого управления, которое непосредственно отвечает за процесс формирования соответствующего уровня качества продукции.

Следствием этого являются получившие широкое распространение в последнее время различные системы качества, которые, как правило, становятся управляющей подсистемой любого производства, охватывая все стадии деятельности предприятия.

РГП «Казахстанский институт стандартизации и сертификации» (РГП «КазИнСт») возник в результате серьезной реорганизации системы Госстандарта Республики Казахстан [2]. С приобретением экономической самостоятельности в стране возникла необходимость обеспечения научных подходов в проведении работ по стандартизации и сертификации. Постановлением Правительства РК от 09.08.2000 года № 1227 РГП «Государственный информационный центр стандартов» был переименован в РГП «Казах-станский институт стандартизации и сертификации».

Главной целью деятельности предприятия РГП «КазИнСт» является создание необходимых условий для повышения конкурентоспособности отечественной продукции и интеграции казахстанской экономики в мировую методами стандартизации и оценки соответствия.

В связи с этим, институт ежегодно разрабатывает проекты стандартов, согласно планам государственной стандартизации и проводит экспертизу проектов стандартов.

Как известно, первые стандарты на системы качества, носившие название BS 5750, были разработаны Британским Институтом Стандартов и утверждены в 1979 году. Впоследствии, именно эти стандарты, были взяты Международной организацией по стандартизации за основу первой версии стандартов ИСО серии 9000, утвержденных в 1987 году. Вторая версия, претерпев незначительные изменения, была утверждена ИСО в 1994 году. Третья версия стандартов была опубликована 15 декабря 2000 года [3,4].

Стандарты ИСО носят, вообще говоря, рекомендательный характер, однако документы серии ИСО 9000 приняты в качестве национальных стандартов более чем в 90 странах, в том числе в США, России, Канаде, Японии, государствах Евросоюза, многих развивающихся странах. Сертификация третьей стороной на соответствие этим стандартам осуществляется более чем в 40 странах.

Международные стандарты ИСО серии 9000, устанавливая требования в области управления и обеспечения качества, и являются основополагающими для формирования и функционирования системы качества на предприятии. Соответствие системы качества предприятия международным стандартам серии ИСО 9000 - непереносимое условие подтверждения его надежности как поставщика продукции стабильного качества.

Целью стандартов ISO 9001 является не достижение однородности подходов к менеджменту качества, а выработка индивидуальных инновационных подходов для постоянного улучшения бизнеса конкретного предприятия. Идеи, составляющие теоретическую основу стандартов ISO 9001, дают возможность взглянуть на нужды заказчика с учетом интересов всех заинтересованных сторон.

Как показала практика в нашей республике, преимущество от внедрения стандартов систем качества имеет место только при условии, что указанные стандарты внедрены в интегрированной форме, при этом качество продукта или услуги ставятся по своей важности на один уровень с минимизацией затрат и своевременностью выполнения плановых заданий. СМК на предприятии создается для постоянного формирования политики и целей в области качества, а также для достижения этих целей путем постоянного улучшения качества выпускаемой продукции или оказываемых услуг. Цели в области качества дополняют другие цели организации, связанные с развитием, финансированием, рентабельностью, окружающей средой, охраной труда и безопасностью.

Различные части системы менеджмента организации могут быть интегрированы вместе с системой менеджмента качества в единую систему менеджмента, использующие общие элементы. Это может облегчить планирование, выделение ресурсов, определение дополнительных целей и оценку общей эффективности организации.

Создание интегрированных систем менеджмента (ИСМ) – сложный инновационный проект, направленный на повышение эффективности общего менеджмента организации [5,6]. Ожидаемая результативность создания интегрированных систем менеджмента может быть достигнута лишь в случае грамотного управления. Интегрированная система менеджмента - часть системы общего менеджмента организации, отвечающая требованиям двух или более международных стандартов и функционирующая как общее целое. Интеграция систем менеджмента - объективная необходимость.

В рамках ИСМ на предприятии ЮФ РГП «КазИнСт» разработаны и утверждены основные системообразующие документы, проведено обучение высшего и среднего управленческого персонала. В соответствии с существующими процедурами прошли подготовительный и сертификационный аудиты. Конечная цель проводимых процедур - интеграция казахстанской экономики в мировую методами стандартизации и оценки соответствия, рыночная конкурентоспособность и стабильная финансовая устойчивость самой организации.

В качестве государственных стандартов Республики Казахстан предприятием приняты международные стандарты системы менеджмента: ISO серии 9000, экологические стандарты ISO серии 14000, стандарты безопасности и гигиены труда OHSAS 18001, стандарты социальной ответственности SA 8000, стандарты систем менеджмента безопасности пищевой продукции ISO серии 22000, аудита СМК и экологического менеджмента - ISO 19011 и другие .

СМК на РГП «КазИнСт») представляет собой модель менеджмента многочисленных взаимосвязанных, взаимодействующих, динамичных видов деятельности (процессов), осуществляемых организацией (рисунок 1).

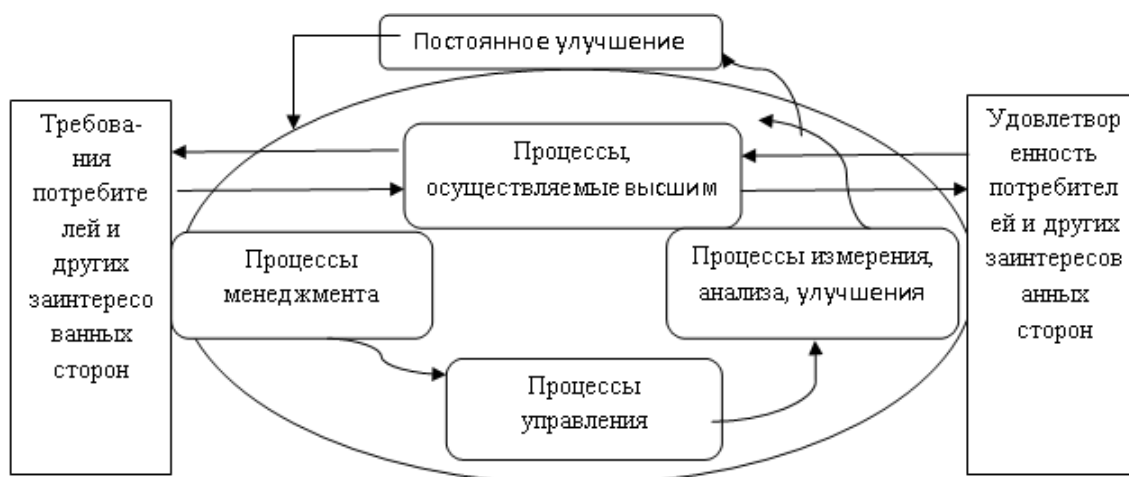


Рисунок 1 - Модель системы менеджмента качества

Стандарт ISO 9001, версии 2008, 2015, также как и другие стандарты и спецификации по системе менеджмента качества не регламентирует, каким образом и в каких документах должны быть описаны процессы СМК [5].

Описания процессов вообще не являются обязательными документами системы менеджмента качества. Тем не менее, описание процесса является важным для его эффективного планирования, обслуживания, управления и улучшения. Положительный эффект от описания процесса напрямую зависит от того, насколько четко и правильно определены и описаны основные элементы процесса.

В СМК под элементами процесса понимается на примере положений ISO 9001:2015 и определений ISO 9000:2015.

В стандарте ISO 9001:2015, подробно, представлена схема любого процесса, на которой показаны взаимодействия между его элементами. Эту схему можно использовать в качестве ориентира при определении и описании элементов процесса (рисунок 2).



Рисунок 2 - Схематичное представление элементов единичного процесса

Описать элементы СМК довольно сложно. По сути, процессы и документы, которые есть в организации (кроме бухгалтерии и финансов) – это элементы СМК. Можно сгруппировать эти элементы по различным категориям.

Рассмотрим три подхода в организации СМК. Первые два даны для справки и лучшего понимания того, что представляет собой СМК.

Третий (рисунок 3) помогает на схеме увидеть бизнес-модель любой организации (она выстроена в соответствии с требованиями ИСО).

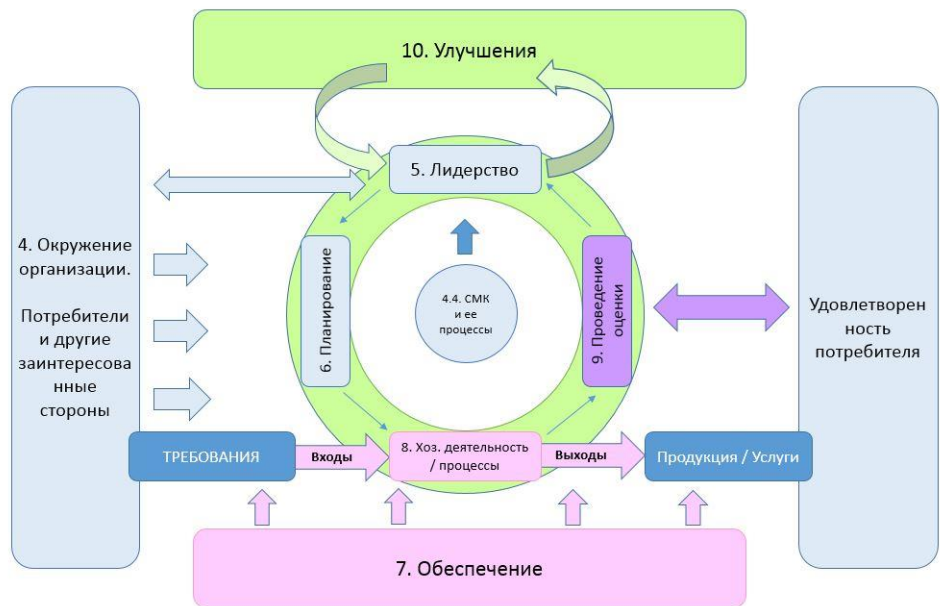


Рисунок 3 - Третий подход в организация СМК

**Первый подход.** Структуру СМК традиционно представляют в виде пирамиды, показывающей иерархию документов системы менеджмента качества - классический вариант представления СМК (рисунок 4).



Рисунок 4 - Первый подход в организации СМК

На этой схеме видно, что организация в своей политике по качеству будет соответствовать внешним требованиям (законы, требования клиентов).

Далее в руководстве по качеству перечислены процессы и их взаимодействие друг с другом, и даются ссылки на основные внутренние документы (процедуры).

С помощью записей компания отслеживает, как выполняются процедуры (например, данные о проверке качества, или рекламации покупателей).

**Второй подход.** Это - «элементарный» подход, в котором СМК состоит из нескольких крупных элементов, - организация, процессы, документы, ресурсы.



Рисунок 5 - Второй подход в организации СМК

По определению ISO, организация - это группа сотрудников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

Другими словами, под организацией понимается совокупность элементов организационно-штатной структуры, связанных с качеством, правила их взаимодействия, а также персонал, отвечающий за качество.

**Третий подход.** В новой версии стандарта ИСО 9001:2015 представлена новая структура систем управления (не только ИСО 9001, но и любых других систем менеджмента).

На сегодняшний день имеется целый ряд международных стандартов, касающихся разработки и внедрения современных систем менеджмента в организациях любых размеров, видов деятельности и форм собственности МС ISO 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования», МС ISO 14001:2004 «Системы управления окружающей средой. Требования и руководство по применению», OHSAS 18001:2007 «Системы менеджмента в области профессиональной безопасности и охраны труда», МС ISO 22000:2005 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к

любым организациям в продуктовой цепи», МС SA 8000:2001 «Социальная ответственность», МС ISO 17025:1999 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий», МС ISO/TS 16949:2002 «Системы менеджмента качества.

Особые требования по применению ISO 9001:2000 в автомобильной промышленности и организациях производящих соответствующие запасные части», МС ISO/TS 29001:2003 «Системы менеджмента качества. Нефтяные, нефтехимические и газовые отрасли промышленности [6].

Отчёт центрального секретариата ISO о сертификации систем менеджмента качества (по состоянию на конец года 2006) показывает, что сертификация СМК на соответствие МС ISO 9001 по-прежнему востребована во всём мире и число сертифицированных компаний неуклонно возрастает.

Наибольшую популярность и признание в мире получили системы менеджмента качества, соответствующие требованиям ISO серии 9000.

Первая версия этих стандартов была принята в 1987 году и, начиная с этого времени стандарты ISO серии 9000 на системы менеджмента качества - самые внедряемые в мире.

Идеология менеджмента качества заключается в постоянном и систематическом управлении всеми процессами производства продукции (оказания услуг) компанией, основной целью которой является удовлетворение действующих и ожидаемых потребностей потребителей, при участии всех сотрудников компании и лидирующей роли руководства компании в менеджмента качества.

**Выводы:** РГП «КазИнСт» более 15 лет осуществляет свою деятельность в целях выполнения задач по развитию и совершенствованию законодательных основ и нормативной базы для технического регулирования качества и безопасности продукции, работ и услуг в республике и гармонизации их с международными требованиями. Институт имеет 16 филиалов в областных центрах.

В качестве государственных стандартов Республики Казахстан предприятием приняты международные стандарты системы менеджмента: ISO серии 9000, экологические стандарты ISO серии 14000, стандарты безопасности и гигиены труда OHSAS 18001, стандарты социальной ответственности SA 8000, стандарты систем менеджмента безопасности пищевой продукции ISO серии 22000, аудита СМК и экологического менеджмента - ISO 19011 и другие.

В течение двух лет институт создал систему менеджмента качества на основе международного стандарта ИСО 9001, внедрил и сертифицировал ее в октябре 2005 года в зарубежных органах по сертификации (ОС): IQNet – орган по сертификации, который представляет собой международную сертификационную сеть, включающую органы по сертификации промышленно развитых стран мира, OQS – австрийский орган по сертификации, EUROCERT - сербский орган по сертификации и ОС Казахстана «EUROASIA MS». При этом политика в области качества включает обязательства высшего руководства по соответствию СМК установленным требованиям, по постоянному улучшению и повышению результативности СМК. На предприятии имеются необходимые и достаточные условия для разработки и анализа целей в области качества.

ЮФ РГП «КазИнСт» активно сотрудничает со партнерами, регулярно проводит так называемые Круглые столы, за которыми обсуждаются различные вопросы и проблемы в области стандартизации и сертификации. Такое взаимообогащающее сотрудничество с партнерами способствует повышению качества услуг самого РГП.

#### ЛИТЕРАТУРА

[1] Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии. Учебник для вузов.- М.: 1999г. – 318 с.

[2] <http://kazinst.kz/>

[3] Мырзабай М.М. и др. Основы стандартизации, метрологии, сертификации и менеджмента качества: учебное пособие - Алматы: Казахстанская ассоциация маркетинга. 2003. 351 с.

[4] СТ РК ИСО 9000-2001 «Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

[5] Интегрированная система менеджмента. Порядок осуществления работ по изданию нормативных документов по стандартизации, метрологии. – Астана: КазИнСт. 2015.-10 с.

[6] Интегрированная система менеджмента. Порядок проведения работ по межгосударственной стандартизации. - Астана: КазИнСт. 2015.-12 с.