

УДК 330

# СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРИМЕРЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ООО «ОРЕНБУРГ ВОДОКАНАЛ»

**ХАЙБУЛЛИНА И.А.,**

Студентка Инженерного института КФУ

**ХАФИЗОВ И.И.**Канд. техн. наук, доцент кафедры Управления качеством  
Инженерного института К(П)ФУ

ФГАОУВО "Казанский (Приволжский) Федеральный Университет"

**Аннотация:** в данной научной статье рассматривается введение системы менеджмента качества на предприятии. Путем рассуждений и использования многолетнего опыта введения стандарта, определена важность использования системы менеджмента качества для действенной работы предприятия.

Ключевые слова: управление качеством, система менеджмента качества, СМК

**Abstract:** in this scientific article is considered the introduction of a quality management system in the enterprise. By reasoning and using many years of experience in the introduction of the standard, the importance of using a quality management system for the effective operation of an enterprise is determined.

**Key words:** TQM, quality management, quality management system

XXI веку предназначено быть веком высокого качества во всех его проявлениях - качество труда, продукции и услуг, качество окружающей среды, т.е. реализовать современную парадигму цивилизованного развития. Данная работа посвящена качеству, так как именно оно является основным условием укрепления национальной экономики. В этом убеждает опыт передовых стран мира. Качество - политическая, нравственная и экономическая категория.

Инструментом успешного решения проблемы качества на уровне предприятий и организаций является внедрение систем качества, соответствующих стандартам ИСО серии 9000. Сертификат, подтверждающий это соответствие, является в рыночных условиях чрезвычайно необходимым условием конкурентоспособности производимой продукции.

Сегодня в стране уже существует общая заинтересованность руководителей страны и регионов, производителей и поставщиков продукции, населения в повышении качества продукции и услуг, а также качества жизни. Все больше российских предприятий стремятся получить сертификат на систему качества, поскольку без этого невозможен долгосрочный успех в бизнесе. Понятие «качество» распространяется на все виды деятельности: завоевание рынков сбыта на основе взаимовыгодного партнерства с постоянными потребителями; освоение новых рынков сбыта путем поставки конкурентоспособной продукции.

Актуальность темы определяет то, что качество продукции относится к числу важнейших критериев функционирования предприятия в условиях насыщенного рынка и преобладающей неценовой конкуренции. Повышение технического уровня и качества продукции определяет темпы научно-технического прогресса и рост эффективности производства в целом, оказывает существенное влия-

ние на интенсификацию экономики, конкурентоспособность отечественных товаров и жизненный уровень населения страны.

Несмотря на существенную стоимость разработки системы менеджмента качества и ее сертификацию, количество предприятий, вступивших на этот путь, будет неуклонно увеличиваться. Преимущества компаний, уже сертифицировавших СМК, очевидны.

Сертификация СМК стала обязательным требованием для участия в большинстве тендеров, особенно при экспортных поставках. Для получения государственного заказа также требуется наличие на предприятиях сертифицированной СМК. Крупные предприятия России устанавливают для своих поставщиков жесткие условия сотрудничества, например, разработать и внедрить систему менеджмента качества, соответствующую как требованиям стандарта ISO 9001:2000, так и техническим условиям отраслевых стандартов, таких как ISO/TS 16949:2002 «Системы менеджмента качества. Поставщики предприятий автомобильной промышленности. Особые требования к применению стандарта ISO 9001:2000», и других. Соответствие ISO 9001:2000 является первым шагом достижения этой цели. Если потребителем не установлено иначе, система качества поставщиков организации должна быть сертифицирована на соответствие ISO 9001:2000, аккредитованным органом по сертификации (третьей стороной)».

Наличие у компании сертификата, выданного независимым компетентным органом, является подтверждением надежной функционирующей СМК и свидетельством стремления к непрерывному улучшению. Для многих российских компаний сертификация системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами является необходимым условием для подписания контрактов с иностранными и отечественными компаниями о поставке своей продукции или выполнении работ. Другие предприятия используют сертификацию системы менеджмента как инструмент в условиях рыночной конкуренции.

В части управления закупками стандарт ISO 9001:2000 открывает новые пути взаимодействия с поставщиками. Он обязывает организацию подходить к выбору поставщиков не только на основе цены на их продукцию, но и требовать подтверждений качества закупаемой продукции.

Внедрение и сертификация системы менеджмента — это не только возможность улучшения экономических показателей компании за счет подписания новых договоров и расширения рынков товаров и услуг, но и отличная возможность оптимизировать процессы внутри компании, в частности, с помощью лучшей и более четкой организации работ и распределения полномочий и ответственности. Преимущества стандарта ISO 9001:2000 неоспоримы для внутреннего потребителя: во-первых, стандарт дает возможность построить систему управления в организации, которая своевременно и адекватно будет реагировать на внутренние и внешние изменения; во-вторых, система — это порядок! Именно это и почувствовали многие организации, приступив к построению СМК — порядка стало больше.

А больше порядка — меньше потерь ресурсов.

Если попытаться очень коротко и просто объяснить суть стандарта ISO 9001:2000, то можно дать ему такое определение: это минимальный набор правил, которыми должна руководствоваться каждая организация, постоянно стремящаяся уменьшать число проблем как внутри организации (внутренние потребители), так и при взаимодействии с внешними потребителями (поставщиками и подрядчиками, инвесторами, кредиторами и др.)

Рассмотрим систему менеджмента качества ООО «Оренбург водоканал». В ООО «Оренбург Водоканал» в начале 2013 года было принято решение о внедрении системы менеджмента качества на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2008. Основные цели управления системой менеджмента качества:

- ✓ реализация требований ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и законодательных требований, относящихся к продукции, процессам, ресурсам;
- ✓ описание взаимодействия процессов в системе менеджмента качества;
- ✓ определение политики предприятия в соответствии с каждым элементом ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Руководство по качеству ООО «Оренбург водоканал» утверждено генеральным директором,

имеет силу для всех структурных подразделений предприятия и является частью общего документооборота.

✓ С целью успешной реализации данного проекта в ООО «Оренбург Водоканал» в марте 2013 года был создан отдел контроллинга, основная цель деятельности которого - организация и координация работы в области внедрения и функционирования СМК.

✓ Проект по внедрению системы был реализован, и в период с 24-го по 27 марта 2014 года осуществлён сертификационный аудит признанной в России и за рубежом Ассоциацией по сертификации «Русский регистр» г. Санкт-Петербурга.

✓ По итогам проведенного сертификационного аудита экспертами Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» было установлено, что система менеджмента внедрена, поддерживается в действии, развивается в соответствии с принципом постоянного улучшения и является результативной.

✓ 05.05.2014 года ООО «Оренбург Водоканал» получены сертификаты соответствия системы менеджмента качества требованиям международного стандарта ISO 9001:2008 № 14.0325.026 от 15.04.2014 на русском и английском языках со сроком действия три года.

✓ Для подтверждения соответствия системы в 2015-ом и 2016 годах наше предприятие успешно прошло два надзорных аудита.

✓ В 2017 году ООО «Оренбург Водоканал» в период с 13-го по 16 марта 2017 года прошел ресертификационный аудит для подтверждения соответствия системы менеджмента качества предприятия требованиям международного стандарта ISO 9001:2008 и получения нового сертификата соответствия. Аудит проводили аудиторы Ассоциации по сертификации «Русский Регистр», которые подтвердили высокий уровень развития системы, несоответствий выявлено не было.

#### Заключение

Система менеджмента поддерживается на предприятии благодаря постоянной работе по улучшению качества: разрабатываются и актуализируются внутренние нормативные документы, проводятся внутренние аудиты, реализуются планы корректирующих и предупреждающих действий. Персонал ООО «Оренбург Водоканал» вовлечен в процесс достижения целей в области качества и поддерживает руководство в стремлении реализации политики в области качества.

В 2017 году персонал ООО «Оренбург Водоканал» прошли обучение требованиям новой версии международного стандарта ISO 9001:2015, реализует их и при прохождении надзорного аудита в 2018 году продемонстрирует соответствие международному стандарту версии 2015 года.

#### Список литературы

1. Шаймулин Л.Ш. Система менеджмента качества (НА ПРИМЕРЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ООО «ПРИЧАЛ») Л.Ш. Шаймулин, И.И. Хафизов // Анализ современных проблем в науке: сборник междунар. науч.-практической конф. - 2017. - С.94-97.

2. Нуруллин И.Г. Влияние внедрения и сертификации нововведений на деятельность и репутацию компании / И.Г. Нуруллин, И.И. Хафизов // Современные технологии: актуальные вопросы, достижения и инновации: сборник статей победителей IV междунар. науч.-практической конф. - Пенза: МЦНС «Наука и просвещение», 2016. - С.44-46. URL: [http://kpfu.ru/staff\\_files/F3788408/MK\\_118\\_\\_Nurullin Statya\\_1.pdf](http://kpfu.ru/staff_files/F3788408/MK_118__Nurullin Statya_1.pdf)

3. Довбня А.А., Поединщиков И.И. Оценка эффективности менеджмента в реализации цели политики в области качества. // Стандарты и качество. - 2010. - №3. - с.12.