

## **Механизмы улучшений системы менеджмента качества**

**Медведев А.В.**, студент магистратуры

**Смирнов А.В.**, кандидат филологических наук, доцент, заведующий кафедрой иностранных языков и делового перевода факультета методов и техники управления «Академии ЛИМТУ»

**Аннотация.** В данной статье рассматриваются механизмы улучшений системы менеджмента качества. Раскрывается необходимость проведения улучшений и проводится анализ механизмов системы менеджмента качества, которые позволяют решить главные проблемы организаций ИТ сферы, связанные с обеспечением непрерывного развития и повышения конкурентоспособности.

**Ключевые слова:** механизмы улучшений системы менеджмента качества, непрерывное улучшение, повышение конкурентоспособности.

## **Mechanisms for the Advancement of Quality Management System**

**Medvedev A.V.**, graduate student

**Smirnov A.V.**, candidate of philological sciences, associate professor, Head of the Department of Foreign Languages and Business Translation Faculty of methods and management techniques, «Academy LIMTU»

**Annotation.** This article discusses the mechanism for improving the quality management system. It reveals a need for improvement and the analysis of mechanisms of quality management system, which allow to solve the main problems of the IT sphere organizations related to ensuring the continuous development and improvement of competitiveness.

**Keywords:** a mechanism for improving quality management system, continuous improvement and competitiveness.

Внедрение систем менеджмента качества в сервисных компаниях, или компаниях, продукцией которых являются услуги, значительно отличается от внедрения аналогичных систем на промышленных предприятиях. Устойчивость и развитие бизнеса компаний, работающих в области ИТ во многом зависит от эффективного функционирования системы менеджмента качества (стандарт ISO 9001:2008). Связано это с тем, что продукция сервисных компаний – это процессы, основным продуктом которых чаще всего является информация (документы, решения и т.д.), и качество здесь, это, в первую очередь - качество процессов.

Сегодня, когда по всему миру накоплен значительный опыт как успешного, так и неуспешного внедрения систем менеджмента качества, основным фактором, определяющим успех ее применения является четкость определения целей, для которых внедряется система, и которые, в свою очередь, определяют подходы к интерпретации требований стандартов. Каждое внедрение системы уникально и во многом зависит от специфики организации, ее размера, сложности процессов, окружения [8].

Анализ опыта применения системы менеджмента качества, представленный на рис. 1, позволил выявить основные цели, преследуемые при этом в организации.



***Рис. 1 - Цели внедрения систем менеджмента качества***

Необходимость достижения этих целей является очевидной представителям бизнес-сообщества, поскольку именно от устойчивости бизнеса, от его масштабируемости, от того, насколько тиражируемы технологии работы, как управляются риски, насколько устойчивы процессы, зависит конкурентоспособность организации, а, следовательно, ее результативность и финансовые показатели. Рассмотрим механизмы менеджмента качества, которые способствуют достижению указанных целей

**Механизмы менеджмента качества для достижения целей организации**

<b>Цель</b>	<b>Механизм</b>	<b>Источники</b>
Устойчивость бизнеса	Системное применение требований ISO 9001 Сертификация СМК	ISO 9001 ISO 17021
Повышение конкурентоспособности	Ориентация на рынок Постоянное улучшение Верификация и валидация проектов и процессов	ISO 9001 п.п. 4.1, 4.2.4, 5.2, 5.4, 7.2, 7.3.5, 7.3.6, 7.5.2
Лояльность клиентов	Ориентация на потребителя Обратная связь с клиентами Анализ удовлетворенности Управление жалобами Управление претензиями	ISO 9001 п.п. 5.2, 5.3, 7.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.5 ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003, ISO 10004
Тиражируемость технологий	Процессное управление. Система управления корпоративными знаниями. Система управленческой отчетности. Система управления персоналом.	ISO 9001 п.п. 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 6.2.2, 6.3, 6.4
Снижение рисков	Предупреждающие действия Менеджмент рисков	ISO 9001 п.п. 8.5.3 ISO 31000, ISO 31030
Устойчивость процессов	Процессное управление. Система управления корпоративными знаниями. Система управленческой отчетности. Система управления закупками.	ISO 9001 п.п. 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5, 7.4, 8.2.3

<b>Цель</b>	<b>Механизм</b>	<b>Источники</b>
	Система мониторинга процессов. Статистические методы	ISO 10017
Управляемое развитие	Цикл постоянных улучшений Деминга PDCA Система стратегического менеджмента Проектирование и разработка	ISO 9001 п.п. 5.3, 5.4.1, 5.6, 7.3
Снижение издержек	Мониторинг процессов Мониторинг результатов Внутренние аудиты Управление несоответствиями Анализ данных Постоянное улучшение Корректирующие действия Статистические методы	ISO 9001 п.п. 8.2, 8.3, 8.4, 8.5 ISO 19011  ISO 10017
Использование лучших практик	Документирование системы управления Статистические методы Рекомендации по выбору консультантов Экономические эффекты СМК Управление качеством в проектах Анализ удовлетворенности Рекомендации по выбору консультантов	ISO 9004 ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003, ISO 10004, ISO 10005, ISO 10013, ISO 10017, ISO 10019
Повышение потенциала персонала	Процессный подход Управление человеческими ресурсами Постоянное улучшение	ISO 9001 п.п. 4.1, 6.2, 8.5.1

Построение системы менеджмента подразумевает, что в организации будет функционировать единственная система менеджмента, не дублирующая другие подходы, а интегрирующая их вокруг себя. Это означает, что наиболее распространенная ошибка руководителей заключается в применении системы менеджмента качества параллельно с традиционной системой управления [9]. Второе следствие заключается в том, что систему менеджмента качества можно расширять другими подходами, основанными на процессном подходе, например, системой экологического менеджмента (ISO 14001), системой информационной безопасности (ISO 27001) и др. В этом случае речь идет об интегрированной системе менеджмента, которая формируется в соответствии с целями по дальнейшему развитию организации и совершенствованию ее деятельности. Исключения составляют специфические продукты ISO, предназначенные для специфических отраслей, таких как автомобильная промышленность, нефтяная промышленность, медицина. Следует отметить, что для ИТ сферы разработаны стандарты серии ISO 20000, но анализ показал, что они применимы для крупных поставщиков ИТ услуг, например, глобальных телекоммуникационных провайдеров, поставщиков мобильной связи, средств распределенных вычислений, глобальных хранилищ данных и т.п., но не уместны для ИТ компаний, осуществляющих продажу программных продуктов или сервисы по их обслуживанию и настройке.

Интеграции систем менеджмента, основанных на процессном подходе, способствует приведение всех стандартов ISO к единой структуре в процессе их обновления и переиздания. Так, выход стандарта ISO 9001, соответствующего общей структуре ожидается в конце 2015 года. Опубликованный проект стандарта анонсирует также некоторые изменения, которые усилят аналитическую и планирующую часть системы менеджмента качества, вводя разделы, связанные с анализом контекста организации и планирования. Кроме того, особый акцент в перспективной модели будет делаться на управлении рисками.

Система менеджмента качества ISO 9001 для сервисных компаний должна включать в себя все процессы компании и содержать следующие подсистемы:

Систему управления проектами (пункт 7.3 ISO 9001:2008);

Систему управления корпоративными знаниями (4.2 ISO 9001:2008);

Систему управленческого учета (4.2.4 ISO 9001:2008);

Систему стратегического менеджмента (5.3, 5.4, 5.6 ISO 9001:2008);

Систему управления рисками (8.5.1, 8.5.2 ISO 9001:2008);

Систему управления персоналом (6.2.2 ISO 9001:2008);

Систему управления взаимоотношениями с клиентами (7.2 ISO 9001:2008).

Наибольший эффект от функционирования перечисленных выше подсистем будет достигнут только в случае, когда подсистемы внедрены комплексно и функционируют в рамках единой системы.

Расширенное толкование подхода менеджмента качества представлено в стандарте ISO 9004.

Выполненный анализ подтверждает предположение о том, что применение системы менеджмента качества позволяет решить главные проблемы организаций ИТ сферы, связанные с обеспечением непрерывного развития и повышения конкурентоспособности.

#### **Библиографический список:**

1. ISO 9000:2005 — Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

2. ISO 9001:2008 — Система менеджмента качества. Требования.

3. CD ISO 9001:2015 — Система менеджмента качества. Требования.

Проект международного стандарта.

4. ISO 9004:2009 — Управление для устойчивого развития. Подход на основе менеджмента качества.

5. ISO 10006:2003 Руководство по менеджменту качества в проектах.

6. ISO 10001:2007 — Менеджмент качества – Удовлетворенность потребителей – Руководящие указания по кодексам поведения для организаций.
7. ISO 20000-1 – Система менеджмента ИТ-сервисов. Требования
8. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 224 с.
9. Окрепилов В.В. Менеджмент качества. – СПб.: Изд-во Политехнического ун-та, 2013. – 650 с.