***П.П.Семенов, студ.; рук. Л.Н. Брызгалова, доцент.***

***(Филиал ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» в г. Смоленске)***

**Сущность системы менеджмента качества**

*В статье представлено описание сущности менеджмента качества*

**Ключевые слова:** менеджмент качества, структура управления качества проекта, организация контроля качества.

В соответствии со стандартом ISO 9000, качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.

Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией, относящаяся к качеству.

Ключевой задачей менеджмента качества является создание, практическая реализация и последующая сертификация системы ме­неджмента качества, обеспечиваю­щей стабильное, устойчивое качество изготавливаемой и поставляе­мой продукции в течение определенного периода времени (действия контракта, срока выпуска продукции и т.д.).

Гарантом такой стабильности является наличие у фирмы изготовителя системы менеджмента качества, соответствующей признанным международным требованиям.

Система менеджмента качества – система, предназначенная для установления политики в области качества, а также для достижения определенных целей в этой области.

Менеджмент качества является, по существу, сквозным аспектом системы управления предприятием, аналогичным таким, как время, затраты, управление персоналом. Именно это положение находится в основе основополагающих принципов, находящихся в основе современных систем менеджмента качества:

- качество – неотъемлемый элемент любого производственного или иного процесса (а не некая самостоятельная функция управления);

- качество – это то, что говорит потребитель, а не изготовитель;

- ответственность за качество должна быть адресной;

- для реального повышения качества нужны новые технологии;

- повысить качество можно только усилиями всех работников предприятия;

- контролировать процесс всегда эффективнее, чем результат;

- политика в области качества должна быть частью общей политики предприятия.

Эти принципы лежат в основе наиболее популярного и методоло­гически сильного направления в управлении качеством – Всеобщего управления качеством – Total Quality Management (TQM).

Менеджмент качества – это сис­тема методов, средств и видов деятельности, направленных на вы­полнение требований и ожиданий клиентов проекта к качеству само­го проекта и его продукции. Управление качеством включает все функции общего руководства по разработке политики в области качества, установления целей, пол­номочий и ответственности, а также процессы планирования, контро­ля и обеспечения качества, с помощью которых в рамках системы качества происходит реализация данных функций.

Важным элементом современной концепции менеджмента качества является проектный подход, реализуемый в рамках управления предприятием в целом. Структура ме­неджмента качества проекта приведена на рисунке 1.1.



Рисунок 1.1 - Структура управления качеством проекта

В результате планирования качества появляется план качества (план организационно-технический мероприятий по обеспечению сис­темы качества проекта), который должен описывать конкретные ме­роприятия по реализации политики в области качества с указанием сроков выполнения, ответственных за выполнение, критериев оценки, бюджета.

В план качества должны входить описания процедур проведения контрольных и испытательных мероприятий или указания на уже су­ществующие, перечень контрольных показателей по всем работам и видам продукции. В план качества могут также входить технологические карты от­дельных сложных процессов и проверочные листы, предписывающие выполнение конкретных шагов процедур или процессов.

Обеспечение качества предполагает регулярную проверку хода реализации проекта в целях установления соответствия определенным ранее требованиям к качеству.

Обеспечение качества происходит исходя из ранее утвержденного плана качества, технологических карт, проверочных листов и иной документации по качеству, а также данных о качестве, полученных в результате контроля и испытаний.

Обеспечение качества осуществляется путем плановых и внеплано­вых проверок, инспекций и иных контрольных и испытательных ме­роприятий с последующими оценкой качества и идентификацией ста­туса контроля и испытаний. Статус контроля и испытаний является основой решения об улучшении качества проекта или его продукции.

Контроль качества – отслеживание конкретных результатов дея­тельности по проекту в целях определения их соответствия стандар­там и требованиям по качеству и определения путей устранения при­чин реальных и потенциальных несоответствий.

Для контроля качества необходимы информация о ходе реализа­ции проекта, план качества, документация по качеству.

Контроль качества осуществляется с применением следующих ме­тодов и инструментов:

- проверки;

- контрольные карты, представляющие собой графическое изобра­жение результатов процесса;

- диаграммы Парето, которые представляют собой гистограммы по­явления различных причин несоответствий, упорядоченные по час­тоте;

- статистические выборки, анализ динамических рядов, корреляци­онно-регрессионный анализ и другие статистические методы;

- диаграммы.

Контроль качества может завершиться следующими решениями:

- принятие продукции;

- идентификация брака и реализация действий по управлению несо­ответствующей продукцией;

- переработка продукции с целью дальнейшего представления для контроля и испытаний;

Организация контроля качества в управлении производством/проектом приведена на рисунке 1.2.



Рисунок 1.2 - Организация контроля качества

**Литература**

1. Управление качеством: Учебник для вузов/Под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2009. с. 327.
2. Стандартизация и управление качеством продукции: Учебник для вузов/Под ред. В.А. Швандара. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. с. 76.
3. Круглов М.Г., Сергеев С.К., Такташов В.А. и др. Менеджмент систем качества: Учебное пособие. – М.: Издательство стандартов, 2005. с. 417.

.