

**РАЗРАБОТКА ПАКЕТА ДОКУМЕНТОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА ДЛЯ ООО «ИСК «СИСТЕМА»**

**Егорова Н. С., Григорьев Д. А.,
научный руководитель канд. техн. наук Григорьева О. А.
Сибирский федеральный университет**

Вступление в силу Федерального закона РФ № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях» - достаточно важный этап на российском рынке бизнеса. Государство, постепенно отменяя лицензирование, позволяет организациям, объединившимся по видам экономической деятельности в саморегулируемые организации (СРО), самостоятельно устанавливать правила и условия работы в определенных областях. На текущий момент саморегулирование уже коснулось компаний, деятельность которых связана с финансовой оценкой, ценными бумагами, арбитражным управлением, рекламным бизнесом, а с начала 2009 г. саморегулирование пришло в область строительства - деятельность, связанную с инженерными изысканиями, архитектурно-строительным проектированием, реконструкцией и капитальным ремонтом и т.д.

ООО «ИСК «Система» - строительная компания, целью которой является разработка пакета документов системы менеджмента качества, устанавливающих порядок и правила выполнения тех процессов, которыми следует управлять, что позволит компании войти в состав саморегулируемой организации.

Для чего же тогда необходима система менеджмента качества компании, планирующей войти в состав саморегулируемой организации?

Прежде всего, система менеджмента качества - это гарантия качества выполняемых работ. Наличие действующей системы менеджмента качества говорит о том, что компании можно доверять, что риски в компании прогнозируются, а выявленные несоответствия устраняются вместе с причинами их появления. Одним из ключевых моментов саморегулирования является наличие компенсационного фонда, который формируется из взносов всех участников СРО и обеспечивает возмещение потерь заказчикам, пострадавшим в случае некачественной деятельности какой-либо компании-члена СРО. Таким образом, за неисполнение обязательств одним из членов СРО придется расплачиваться всем и именно поэтому требования к каждому члену СРО достаточно жесткие. Поэтому возможность выполнения некачественной работы должна быть сведена к нулю, поскольку пострадает не только сама компания, но и ее партнеры по саморегулируемой организации. Целью предохранить себя и коллег от появления некачественных работ как раз и является внедрение системы менеджмента качества. Ведь требованиями стандарта ИСО 9001 установлен ряд мер, которые гарантируют правильное и своевременное выполнение работ и их контроль на каждом этапе выполнения и в принципе не позволят подвести не только потребителя, но и партнера. Таким образом, внедрение системы менеджмента качества для участника саморегулируемой организации это прежде всего:

защита своей компании

защита своего Заказчика

защита своего Партнера

от случайного появления некачественных работ или товара и устранение финансовых затрат на исправление возникших проблем. Именно поэтому внедрение системы менеджмента качества является необходимым шагом для участников саморегулируемых организаций.

Разработка и внедрение системы менеджмента качества влечет за собой следующие выгоды для компании:

- успешное участие в тендерах, включая государственные и муниципальные заказы;
- расширение рынка сбыта;
- улучшение качества продукции (услуг) по отношению к требованиям потребителей;
- повышение доверия к компании как к надёжному поставщику;
- чёткое распределение ответственности сотрудников за качество на каждом участке работ;
- чёткие взаимосвязи между структурными подразделениями при проведении работ;
- контроль по измеримым показателям любого участка работы и накопление статистической информации о результатах работы для последующего управления и улучшения качества.

Согласно ИСО 9001 для системы менеджмента качества необходимы следующие документы:

- руководство по качеству, которое содержит политику в области качества, цели руководства компании в области качества и краткий обзор системы качества с указанием того, что делается для соответствия требованиям стандарта со ссылками на процедуры системы качества.
- процедуры, в которых описано, что делается и зачем, где, когда, как и кем выполняется действие.
- должностные инструкции, которые разъясняют сотрудникам выполнение конкретных действий и находятся в зависимости от процедур.
- первичная документация (записи, бланки, организационно-распорядительная документация, законодательные документы).

При анализе документации ООО «ИСК «Система» было выявлено, что документация системы менеджмента качества предприятия подразделяется на четыре уровня.

Документом первого уровня является Руководство по качеству.

Должностные инструкции, рабочие документы по выполнению функций общества являются документами третьего уровня.

Первичная документация (записи, бланки, организационно-распорядительная документация и т.д.) являются документами четвертого уровня.

В организации имеются документы третьего и четвертого уровня (должностные инструкции, рабочие документы и первичная документация). Поэтому для разработки системы менеджмента качества руководством компании было принято решение разработать Руководство по качеству и шесть обязательных документированных процедур.

Руководство по качеству описывает систему менеджмента качества ООО «ИСК «Система» в соответствии с требованиями международных стандартов ISO серии 9000, ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования».

Руководство по качеству ООО «ИСК «Система» содержит следующую информацию:

- а) область применения системы менеджмента качества;
- б) политику в области качества;
- в) цели в области качества;
- г) описание организации, ответственности и полномочий;

д) ссылки на документированные процедуры, разработанные для системы менеджмента качества;

е) описание взаимодействия процессов системы менеджмента качества.

Руководство по качеству предназначено для использования внутри организации с целью повышения результативности деятельности ООО «ИСК «Система» и повышения степени удовлетворенности заявителей.

Для соблюдения требований стандарта ИСО 9001:2008 в организации разработаны шесть обязательных процедур:

- управление документацией;
- управление записями о качестве;
- управление несоответствующей продукцией;
- проведение внутренних аудитов;
- проведение корректирующих мероприятий;
- проведение предупреждающих мероприятий.

Процедура управления документацией – предназначена для формализации документационного обеспечения организации. В данном документе описаны уровни документов ООО «ИСК «Система», регламентированы вопросы создания, анализа и проверки документов до начала их официального использования в организации, актуализации и пересмотра документов уже используемых в организации, правила обозначения документов и идентификации каких-либо изменений в действующих документах.

Процедура управления записями о качестве – это процедура, которая регламентирует порядок обращения с документальными свидетельствами работы системы качества. Процедура управления записями о качестве в ООО «ИСК «Система» содержит правила идентификации записей и средства управления записями, порядок хранения, защиты и восстановления записей о качестве в случае их повреждения.

Процедура управления несоответствующей продукцией – это процедура, которая определяет, кто и как должен действовать, если в ходе работы организации возникли несоответствия.

Процедура проведения внутренних аудитов – в данной процедуре определен порядок организации внутренних аудитов в ООО «ИСК «Система», требования к аудиторам, методы, критерии, частота и область применения аудитов. Также, определен состав документации, которая разрабатывается при проведении аудита и порядок обработки результатов аудита.

Процедура корректирующих действий – эта процедура регламентирует порядок проведения работ по устранению несоответствий связанных с продуктами (услугами) организации, процессами и системой качества. Порядок проведения корректирующих действий предусматривает анализ выявленных несоответствий, установление причин их возникновения, разработку действий по устранению несоответствий, запись результатов предпринятых действий и анализ результатов предпринятых действий.

Процедура предупреждающих действий – эта процедура определяет действия для предотвращения возникновения несоответствий в компании. В процедуре описаны методы определения возможных несоответствий, порядок разработки действий по недопущению возникновения несоответствий, порядок ведения записей результатов предпринятых действий и анализ результатов выполнения предупреждающих действий.

Разработанные документы позволили ООО «ИСК «Система» актуализировать систему менеджмента качества и внести изменения в работу всей организации. Этот аспект принес ряд преимуществ этой компании перед другими:

- внедрение системы менеджмента качества позволило организации более точно спланировать проектную деятельность, распределить ресурсы и более эффективно управлять ими.

- системы менеджмента качества на соответствие требованиям ИСО 9000 обеспечила руководству и работникам ООО «ИСК «Система» уверенность в том, что оказываемые услуги соответствуют законодательным требованиям и требованиям потребителей.

- для потребителей и партнеров наличие на предприятии системы менеджмента качества создало уверенность в том, что они приобретут продукцию (услугу) того качества, которое заранее было оговорено, в установленные сроки и в необходимом объеме.

- повысилась прозрачность предприятия в части его организационной структуры, бизнес-процессов и функций. При разработке процедур, представляющих собой алгоритм деятельности, связанной с качеством, определяются или уточняются и организационная структура (как обязательства, полномочия и взаимоотношения, представленные в виде схемы, по которой предприятие выполняет свои функции), и бизнес-процессы и функции.

- управляемость организации улучшилась в связи с тем, что при проектировании системы менеджмента строго распределяется ответственность за выполнение процедур. В большинстве процедур предусмотрено ведение записей (отчетов) о качестве, которые формируют ответственные лица после выполнения установленных действий.

- компания стала стремительнее развиваться за счет повышения компетентности (обязательность подготовки) персонала, его вовлечения в процесс создания системы, повышения эффективности производства за счет устранения лишних функций и снижения доли некачественной продукции, концентрации усилий на существенном, а также улучшении отношений с потребителями и поставщиками;

- возросла степень доверия компании перед членами СРО, так как система менеджмента качества ООО «ИСК «Система» позволила защитить своих заказчиков и партнеров от появления некачественных работ и устранить финансовые затраты на исправление возникших проблем.

Вопрос об экономической эффективности от внедрения систем менеджмента качества был актуальным с момента начала разработки системы качества в ООО «ИСК «Система».

Фактическое внедрение, поддержание и развитие СМК привело к следующим экономически положительным последствиям:

- снизился процент брака на 20%;
- затраты на внедрение СМК эффективно окупаются за период 3-5 лет;
- стоимость акций компании значительно (почти в 2 раза) повысилась по сравнению с остальными компаниями сегмента рынка;
- объем продаж ООО «ИСК «Система» возрос более чем в 2 раза;
- увеличилось количество клиентов на 20%;
- повысилась конкурентоспособность компании;
- улучшились показатели организационной деятельности, повысилась доверие и устойчивость.

Система менеджмента качества позволила ООО «ИСК «Система» улучшить все стороны своей деятельности, повысить конкурентоспособность, увеличить доверие заказчиков и потребителей. Осознав все преимущества от внедрения системы качества, руководство компании планирует совершенствовать свою деятельность в области качества, путем своевременной актуализацией системы менеджмента качества, анализа своей деятельности и изучения потребностей потребителей.