

ВНЕДРЕНИЕ СМК В ИСПЫТАТЕЛЬНОЙ ЛАБОРАТОРИИ

Воеводина О. В.,

научный руководитель Гаврилова О. А., канд. техн. наук Воеводин Е. С.

Сибирский федеральный университет

Лаборатория продукции машиностроения входит в состав сертификационного центра ООО «УНИК-АВТО». Анализ последних лет работы показали необходимость внедрения в организации Системы менеджмента качества (СМК), которая бы реально приносила экономический и управленческий эффект.

Лаборатория, как и любая организация, с одной стороны является системой, в которой выполняется достаточно большой набор процессов, а с другой стороны она встроена в большую систему и является ее элементом. Это заставляет нас рассматривать вопросы, связанные с внедрением системы менеджмента качества, с точки зрения системного подхода, т.е. во взаимодействии всех участвующих элементов между собой.

В данной работе отметим те плюсы, которые получает лаборатория, внедряя у себя систему менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000.

Как уже было сказано выше, СМК охватывает все процессы, существующие в организации. Уточним основные преимущества внедрения СМК:

1. При внедрении СМК меняется взаимодействие внутри компании:

- происходит усовершенствование системы управления и повышение ее эффективности (как на уровне высшего руководства, так и на уровне руководителей структурных подразделений). Это объясняется тем, что появляются инструменты оценки результативности и эффективности работы, которые могут быть положены в основу системы сбалансированных показателей (BSC), позволяющей организации оперативно и решительно реагировать на изменения окружающей среды;

- систематизируется документация и происходит разделение ответственности по процессам. У сотрудников появляется понимание своего личного вклада в достижение общей цели благодаря прозрачности деятельности (производимых процессов). Благодаря этому повышается ответственность при выполнении работы.

Все это приводит к снижению уровня конфликтов и появляется командная работа.

2. В результате эффективного внедрения СМК происходит снижение непроизводительных затрат, что в существующих сложных экономических условиях является важнейшим фактором, дающим возможность использовать высвобождающиеся ресурсы в целях развития организации.

Первый шаг при создании и внедрении СМК – это анализ руководством сложившейся ситуации в организации и принятие решения о необходимости построения СМК, создание предпосылок для быстрого осуществления всех остальных этапов.

Далее необходимо разработать план внедрения СМК. При этом процесс внедрения необходимо рассматривать, как сложный и длительный – не менее 1,5 – 2 лет.

Одним из этапов плана внедрения СМК является описание и оптимизация бизнес-процессов.

Процессы, существующие в организации, необходимо описывать точно, ясно, шаг за шагом, доступными словами, посредством которых достигаются все основные

принципы. Ведь правильно выстроенные процессы, в особенности бизнес-процессы - это не набор документации, успешно похороненной в больших папках на полках сотрудников. Это оптимальное взаимодействие между различными подразделениями и порядок в работе подразделений. Способность правильно разработать процессы в организации и сформировать на её основе структуру, это будет являться очень эффективным инструментом прогрессивного управления и разрешения множества внутренних проблем, неизбежных при дальнейшем развитии организации.

При разработке документов основываемся на том, чтобы документы были понятны сотрудникам, работающим с ними. Так как плохо составленные и описанные документы, лишние детали и использование незнакомой терминологии могут вызвать путаницу, недовольство персонала, которое негативно отразится на применении, эффективности и полезности системы качества. Поэтому разрабатываемые документы, которые описывают всю деятельность организации, все виды работ, протекание процессов, выполнение функций являются точными, недвусмысленными, следуют логической последовательности действий, ссылаются на нормативную документацию организации, в них используется знакомая персоналу терминология.

Учитывая особенность организации, а именно: долгий опыт работы в Системе сертификации ГОСТ Р и наличие в структуре организации Органа по сертификации становится ясным, что многие процессы определены нормативными документами Системы ГОСТ Р. Это приносит не только положительные, но и отрицательные эффекты. Появляется ложное чувство, что все оптимизировано за тебя. Это далеко не так – Система ГОСТ Р определяет общие рамки, не учитывая особенностей каждой из компаний, работающих в ней.

Общая структура взаимодействия процессов в организации приведена на рисунке 1.

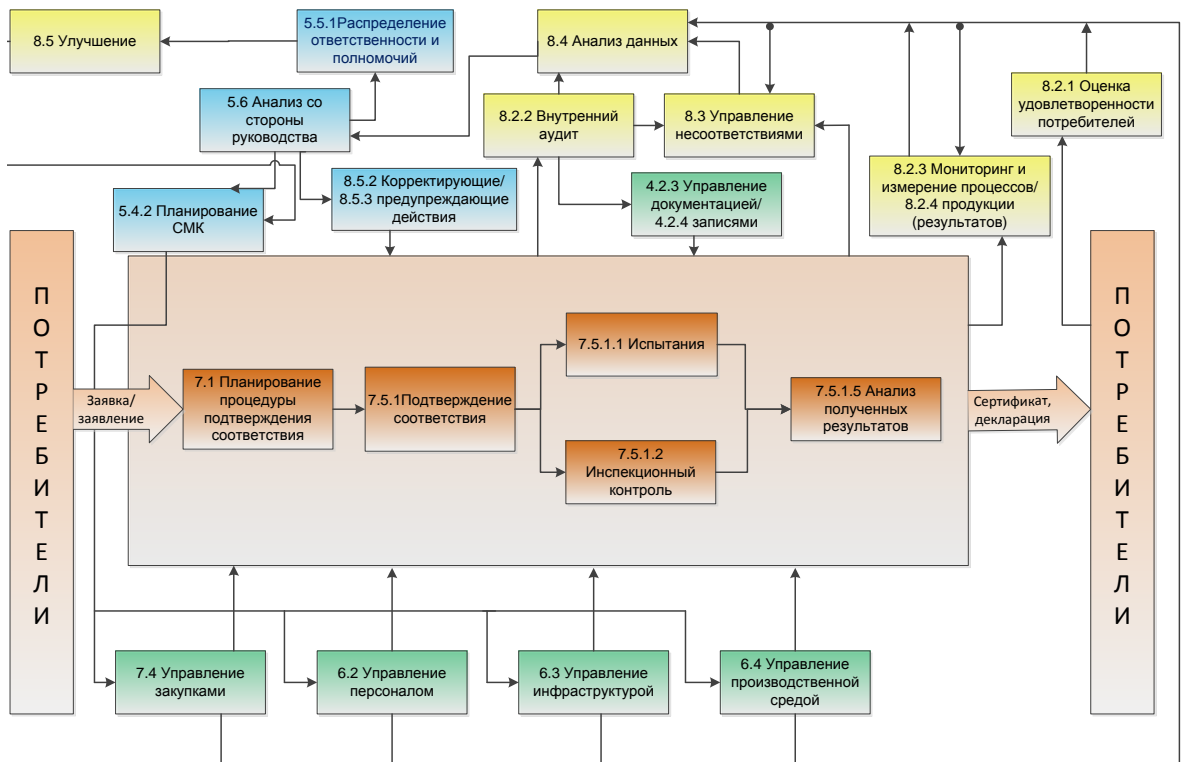


Рисунок 1 – Схема взаимодействия процессов СМК ООО «УНИК-АВТО»

Большинство представленных процессов общие для всех организаций, или имеют незначительные отклонения (процессы управленческой деятельности руководства, обеспечивающие, а также анализа и улучшений). Но бизнес процессы имеют свою специфику.

Основным бизнес-процессом для испытательной лаборатории (ИЛ) является подтверждение соответствия продукции машиностроения требованиям НД. Так как ИЛ входит в состав Сертификационного центра, то многие функции выполняются Органом по сертификации.

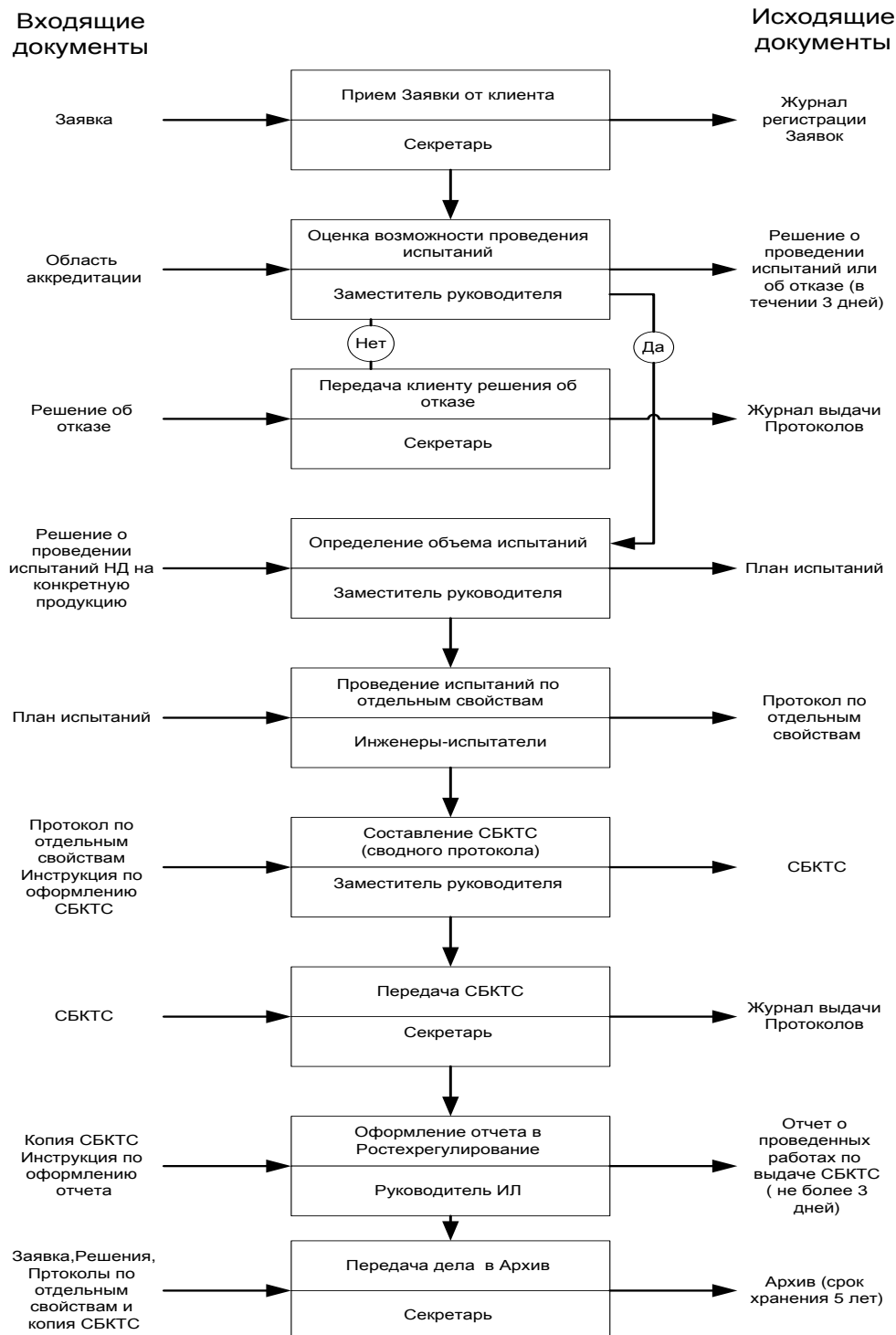


Рисунок 2 – Бизнес – процесс оценки единичного транспортного средства

Введение Технического регламента «О безопасности колесных транспортных средств» породило проблему оценки соответствия единичного транспортного средства с выдачей Свидетельства о безопасности колесного транспортного средства (СБКТС). При работе по этой схеме ИЛ ведет процесс полностью самостоятельно: от поступления заявки от клиента и до отчета в Ростехрегулирование. А это накладывает дополнительные требования к руководству и персоналу ИЛ. Поэтому схема данного бизнес-процесса, как наиболее сложного представлена на рисунке 2.

В качестве выводов хотелось бы сказать, что преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.

При применении в системе менеджмента качества такой подход подчеркивает важность:

- понимания и выполнения требований;
- необходимости рассмотрения процессов с точки зрения добавленной ценности;
- достижения результатов выполнения процессов и их результативности;
- постоянного улучшения процессов, основанного на объективном измерении