

## **ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ НА ФКП «САРАНСКИЙ МЕХАНИЧЕСКИЙ ЗАВОД»**

**Н. В. Поляева**, магистрант II курса Саранского кооперативного института (филиала) автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования Центросоюза РФ «Российский университет кооперации»

*Рассматриваются современные методы контроля качества продукции, позволяющие при минимальных затратах достичь высокой стабильности показателей качества продукции, выпускаемой на ФКП «Саранский механический завод».*

**Ключевые слова:** система менеджмента качества, исследование, контроль качества, внедрение, стандарт, качество продукции.

На ФКП «Саранский механический завод» разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества (СМК), обеспечивающая стабильное качество выпускаемой продукции, ее соответствие установленным требованиям. В СМК представлены процессы, необходимые для функционирования и применения системы на предприятии в определенной последовательности и взаимодействии, а также критерии и методы, необходимые при выполнении и управлении процессами, осуществлении их мониторинга, измерения и анализа. Порядок управления процессами СМК установлен в стандарте предприятия. Система управления качеством обеспечена ресурсами и информацией, нужными для поддержания и постоянного улучшения процессов, достижения запланированных результатов [4].

Система менеджмента качества является составной частью системы менеджмента предприятия и функционирует одновременно со всеми остальными видами деятельности, влияющими на качество продукции, взаимодействуя с ними.

Она обеспечивает:

- выполнение требований потребителя (заказчика) и условий контрактов;
- соблюдение требований технической документации;
- стабильный уровень качества выпускаемой продукции и технологических

процессов ее изготовления.

Для решения проблемных вопросов менеджмента качества организованы и постоянно функционируют Координационно-рабочий совет, деятельность которого определена «Положением о Координационно-рабочем совете», и комиссия по качеству, порядок работы которой регламентирован стандартом предприятия.

Документация СМК включает в себя:

а) Политику и Цели в области качества;

б) руководство по качеству;

в) стандарты предприятия;

г) положения о подразделениях;

д) должностные инструкции;

е) конструкторские документы;

ж) технологические документы;

з) документы, содержащие детальное описание отдельных видов деятельности, приемов выполнения операций (правила работы на оборудовании, инструкции по охране труда, маршрутные карты, рабочие инструкции и др.);

и) первичные формы и учетную документацию, содержащие запись информации, характеризующей степень выполнения установленных требований.

Документы СМК являются интеллектуальной собственностью ФКП «Саранский механический завод». Их размножение с целью передачи в другие организации и сторонним лицам производится только с разрешения технического директора. Внутри предприятия документация СМК доступна для всех сотрудников.

Отдельно скажем о роли высшего руководства в СМК. Некоторые исследователи считают, что положительное влияние СМК заметно лишь там, где руководитель занимает активную позицию и берет на себя роль лидера по обеспечению функционирования СМК, а это лишь около 20 % организаций, получивших сертификат соответствия требованиям ИСО серии 9000. Высшее

руководство ФКП «Саранский механический завод» берет на себя обязательства по разработке и внедрению СМК, а также постоянному повышению ее результативности. Эти обязательства осуществляются путем:

1) информирования всех сотрудников о важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных нормативных актов и документов;

2) определения политики и целей предприятия в области качества;

3) анализа руководством предприятия СМК;

4) обеспечения необходимыми ресурсами;

5) укрепления накопленного положительного опыта предприятия.

Высшее руководство ответственно за управление процессами разработки и внедрения СМК, постоянного улучшения ее результативности, контроля результативности СМК с ориентацией на интересы заказчика (потребителя). Кроме того, руководство обеспечивает определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности на основе:

– изучения маркетинговой информации о потребителях;

– определения и анализа требований потребителей к продукции, выраженных в заявках и контрактах;

– сравнительной оценки степени удовлетворенности потребителей аналогичной продукцией, изготовленной другими поставщиками.

С целью более полного удовлетворения требований потребителей высшее руководство использует весь потенциал предприятия, а именно:

а) высококвалифицированный персонал;

б) современное технологическое оборудование;

в) программное обеспечение [5].

Так как *Политика в области качества* является основополагающей частью документации в системе управления качеством, ее нельзя оставить без внимания. Политика ФКП «Саранский механический завод» в области качества направлена на максимальное удовлетворение требований потребителей посредством эффективного применения СМК, включая процессы ее постоянного улучшения и

обеспечения соответствия выпускаемой продукции требованиям потребителей (заказчика) и обязательным нормативным требованиям.

Реализация политики в области качества обеспечивается решением следующих задач:

- 1) выявление требований и ожиданий потребителей;
- 2) производство продукции, отвечающей потребностям потребителей, и ее поставки в установленные сроки при полной сохранности качества;
- 3) завоевание и укрепление авторитета на рынках сбыта;
- 4) внедрение новых прогрессивных технологий;
- 5) рост прибыли за счет повышения качества, снижения затрат и издержек на производство;
- 6) проведение обучения и повышение квалификации персонала;
- 7) эффективное мотивирование персонала предприятия с целью самосовершенствования и максимального раскрытия и реализации способностей в обеспечении высокого качества выполняемых работ;
- 8) создание рабочей среды, в которой работники могут быть полностью вовлечены в достижение целей предприятия.

Цели в области качества согласованы с Политикой в области качества и служат базой для планирования качества выпускаемой продукции. Руководство предприятия берет на себя обязательство претворять в жизнь Политику в области качества и призывает весь коллектив предприятия направить свои усилия и знания на решение поставленных задач.

Технический директор ответственен за доведение политики предприятия до всех руководителей подразделений, руководители подразделений – за доведение содержания политики предприятия до персонала подразделений. Доведение политики предприятия до персонала подразделений осуществляется:

- на производственных совещаниях;
- размещением информации на стендах;
- в процессе проведения периодической учебы;
- при приеме на работу;

– в газете «Заводская трибуна» и передачах заводского радио.

Задачи, ответственность, полномочия и взаимодействие подразделений и работников определены и изложены в положениях о подразделениях и должностных инструкциях. Ответственность и полномочия руководства в рамках СМК определены в ДИ и Матрице распределения ответственности высшего руководства.

Директор механического завода:

- а) определяет политику и цели в области качества;
- б) определяет структуру предприятия, в том числе в области качества;
- в) распределяет финансовые и человеческие ресурсы, обеспечивающие достижение целей по качеству;
- г) утверждает документы СМК.

Технический директор завода подчиняется директору, является его первым заместителем и руководит подразделениями, отвечающими:

- 1) за разработку продукции, обеспечение ремонта и установки оборудования, подготовку производства, его технологическое сопровождение, реконструкцию и технологическое перевооружение;
- 2) за контроль и испытания;
- 3) за управление контрольным, испытательным и измерительным оборудованием и инструментом, контроль состояния окружающей среды и ее охрану.

Заместитель директора по коммерческим вопросам и маркетингу подчиняется директору предприятия и руководит подразделениями, отвечающими за процессы, связанные с потребителем (ОМСП), за процессы закупки качественных сырья, материалов и комплектующих изделий.

Заместитель директора по производству также подчиняется директору и руководит деятельностью основных, вспомогательных цехов, осуществляет контроль и регулирование хода производственного процесса по качественному изготовлению продукции и соблюдению культуры производства.

Внутренний обмен информацией по вопросам обеспечения качества

выпускаемой продукции, в том числе по отдельным вопросам функционирования СМК, осуществляется:

– на заседаниях Координационно-рабочего совета, созданного в целях разработки, внедрения, совершенствования СМК, анализа и оценки процессов производства, проведения самооценки СМК. Необходимость и время проведения заседания определяются представителем руководства, ответственным за качество. Решения совета оформляются протоколом;

– на ежедневных оперативных совещаниях по производству, которые проводит директор, технический директор или заместитель директора по производству. На совещании также присутствуют руководители цехов, отделов и главные специалисты завода;

– на ежемесячных совещаниях «День качества», заседаниях ПДКК. Решения, принятые на них, оформляются протоколами.

В структуре управления качеством продукции на рассматриваемом предприятии определены и действуют следующие процессы жизненного цикла: маркетинг и сбыт; планирование; проектирование и разработка (применительно к производству ТНП и ППТН); закупки; производство; контроль и испытания; хранение [5].

Много внимания уделяется вопросу удовлетворения потребителей, что реализуется процедурой рассмотрения претензий потребителей, гарантийного и послегарантийного обслуживания, которая приведена на рисунке.

Результаты анализа несоответствий, вызывающих трудности при эксплуатации, передаются техническому директору для организации и проведения корректирующих и предупреждающих действий. Ремонт продукции в течение гарантийного и послегарантийного срока службы организовывается отделом маркетинга и сбыта продукции.

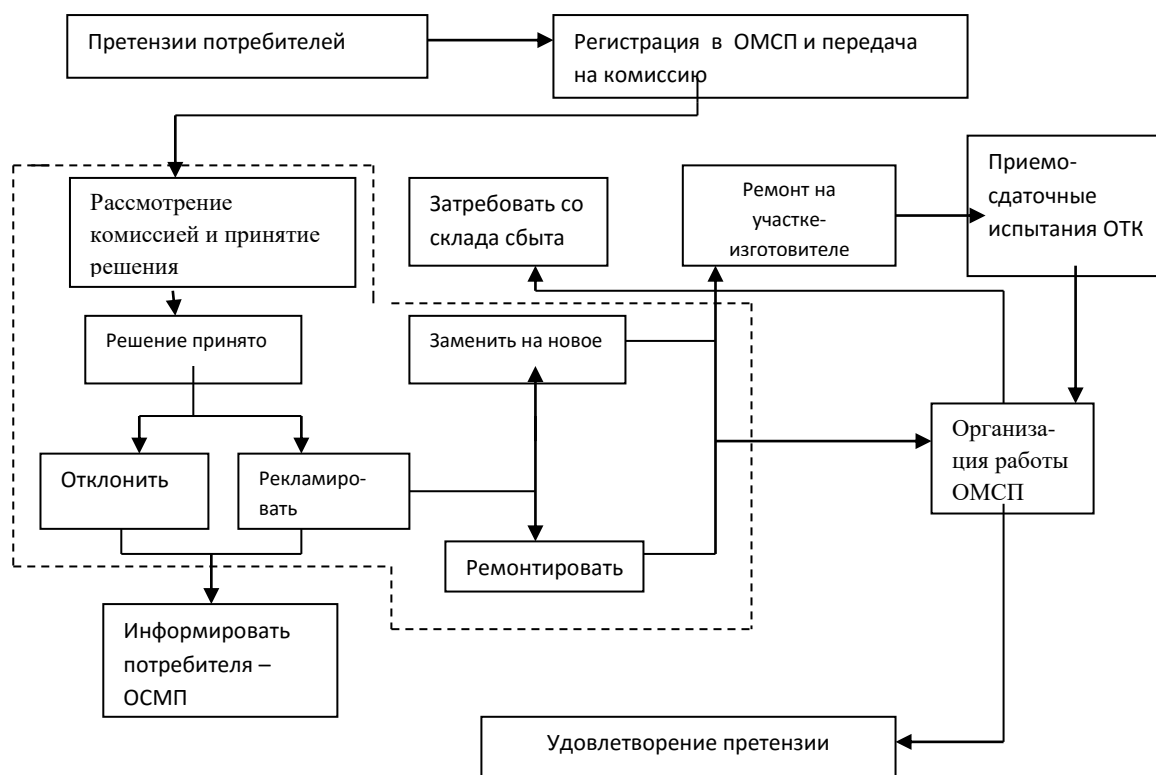
Отдел маркетинга и сбыта продукции:

а) регистрирует и учитывает все претензии потребителей в части несоответствий продукции, а также обращения с просьбами о ремонте;

б) идентифицирует продукцию как изготовленную на ФКП «Саранский

механический завод», для чего:

- изучает информацию, приведенную в маркировке и товаросопроводительной документации;
  - определяет цех-изготовитель;
  - выявляет причину несоответствия продукции установленным требованиям;
- в) организывает проведение гарантийного и послегарантийного обслуживания продукции непосредственно в цехах-изготовителях;
- г) осуществляет контроль качества продукции после ремонта;
- д) возвращает отремонтированную продукцию потребителю.



Р и с у н о к. Схема рассмотрения претензий потребителей, гарантийного и послегарантийного обслуживания

Если несоответствующая продукция выявлена после поставки, потребитель вправе предъявить заводу-изготовителю претензию.

На предприятии определены действия с целью устранения причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления. Основаниями для проведения подобных предупреждающих действий являются:

- 1) выявление нарушения точности оборудования;
- 2) нарушения технологической дисциплины;
- 3) получение негативной информации о процессах и рабочих операциях в процессе контроля и испытаний.

Предупреждающие действия предпринимаются в том случае, если проявилась тенденция к снижению или нестабильности характеристик продукции, параметров процессов, деятельности. Тенденции к ухудшению определяют владельцы процессов на основе анализа: результатов мониторинга и измерений продукции, процессов, удовлетворенности потребителей; данных от заинтересованных сторон; результатов анализа СМК со стороны руководства; результатов прошлого опыта.

## **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

1. *ГОСТ ISO 9001 – 2011 Системы менеджмента качества. Требования.* – М. : Стандартинформ, 2012.
2. *ГОСТ ISO 9004 – 2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.* – М. : Стандартинформ, 2011.
3. *Нечаева, О. В.* Система менеджмента качества. Этапы СМК / О. В. Нечаева // Вестник руководителя организации Архангельской области. – 2007. – № 4. – С. 17.
4. *Свиткин, М. З.* Реализация процессного подхода при внедрении системы менеджмента качества в организации : практ. пособие ООО «Конфлак» / М. З. Свиткин. – СПб, 2009. – С. 28.
5. *Спиридонова, А. А.* Управление качеством : мониторинг процессов в системе менеджмента качества / А. А. Спиридонова, Е. Г. Хомутова // Стандарты и качество. – 2012. № 8. – С. 64–67.
6. *Федотов, В. В.* Способы оценки и мониторинга степени удовлетворенности потребителя / В. В. Федотов // Методы менеджмента качества. – 2005. – № 9. – С. 24–29.