

# МЕТОДОЛОГИЯ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ

*А. Н. Абражевич, студентка 4 курса ГИУСТ БГУ*

*Научный руководитель:*

*магистр экон. наук, преподаватель Н. И. Климкович (ГИУСТ БГУ)*

С недавних пор основными документами, подтверждающими стабильность, перспективность и надежность организации, являются не только отчетность по Международной системе финансовой отчетности или стратегический бизнес-план, но и сертификат на соответствие системы менеджмента качества требованиям стандарта ISO 9001:2009. Существует целый ряд преимуществ внедрения системы менеджмента качества, которые получает организация при правильном его осуществлении: повышение управляемости организации, конкурентоспособности и качества продукции и услуг, снижение издержек, совершенствование коммуникаций с клиентами.

Система менеджмента качества (СМК) обеспечивает эффективную работу организации, в том числе и в области управления качеством продукции или услуг. При создании СМК наиболее эффективными считаются требования, которые зафиксированы в международных стандартах ISO серии 9000. Эффективную СМК можно создать и не ориентируясь на стандарты ISO серии 9000, но для того чтобы сертифицировать эту систему, необходимо подтвердить ее соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2009. Именно поэтому процесс создания СМК опирается на требования ISO серии 9000.

Для того чтобы построить систему менеджмента качества в соответствии со стандартами ISO серии 9000, в организации должны быть созданы следующие элементы СМК [3, с. 2]:

- политика в области качества – документ, в котором необходимо сформулировать цели и задачи СМК, а также принципы их достижения;
- система взаимосвязанных и взаимодополняющих процессов, соответствующая политике в области качества;
- нормативные документы, описывающие и регулирующие бизнес-процессы деятельности в рамках СМК;
- эффективный механизм реализации требований, регламентированных нормативной базой;
- подготовленный персонал организации.

Фундаментом системы менеджмента качества считается процессный подход. Поэтому необходимо сначала описать те бизнес-процессы, управление которыми руководство считает наиболее важным для СМК, а затем подходить к созданию самой СМК. После описания данные бизнес-процессы необходимо оптимизировать, то есть устранить дублирующие процессы, а также все несоответствия требованиям ISO 9001:2009 и разработать новые процессы. Очень важным является процесс оценки удовлетворенности потребителей, который является необходимым для любой организации. Для реализации и мониторинга этого процесса необходимо разработать систему показателей и процедуры. Часто специалистами органи-

зации анализируются лишь финансовые показатели, которые характеризуют ранее упомянутый процесс (сумма прибыли, потери от рекламаций и т. д.). Однако невозможно точно определить состояние организации и построить точный прогноз ее развития, используя лишь финансовые показатели ее деятельности. Поэтому необходимо использовать и нефинансовые показатели, которые должны не только дополнять финансовые, но и приводиться в логической связи с ними. Это и составляет суть системы сбалансированных показателей.

Система сбалансированных показателей (ССП) является одним из инструментов конкретизации, представления и реализации стратегии [1, с. 73].

Весь процесс, связанный с использованием системы сбалансированных показателей, можно разбить на 4 этапа [2, с. 43]:

- 1) проведение подготовительных работ;
- 2) создание СПП;
- 3) внедрение СПП;
- 4) обеспечение функционирования системы.

Так как разработка и реализация СМК требует капитальных вложений, которые затем вернуться в организацию за счет повышения качества производимой продукции (предоставляемых услуг), то целесообразно считать разработку и внедрение системы менеджмента в организации инвестиционным проектом. Это также может служить обоснованием использования СПП, так как она активно используется при анализе инвестиционных проектов.

Таким образом, после внедрения и обеспечения функционирования СПП появляется возможность оценить эффективность бизнес-процессов организации и внести коррективы, а затем создать систему стандартов, которым эти бизнес-процессы должны будут соответствовать.

### **Литература**

1. Внедрение сбалансированной системы показателей / под ред. В. И. Григорьевой. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. – 477 с.
2. Каплан, Р. С. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию / Р. С. Каплан, Д. П. Нортон. – М. : Олимп-Бизнес, 2003. – 341 с.
3. СТБ ISO 9001-2009. Системы менеджмента качества. Требования. – М. : Госстандарт, 2009. – 32 с.