

Система менеджмента качества на предприятиях строительной индустрии

Ольшевская Д.В.

Белорусский национальный технический университет

Одно из серьезных препятствий на пути создания на предприятии системы управления – неправильное или неполное понимание ее возможностей. Это расхождение между ожиданиями менеджеров и реальностью, недооценка полезности системы часто обусловлены отсутствием доступной и понятной информации о ней. В полной мере это относится и к системе менеджмента качества (СМК). Пытаясь выяснить, что такое СМК, обратимся к стандартам серии ISO 9000. Дадим по возможности простые и понятные ответы на часто задаваемые вопросы, связанные с менеджментом качества, используя терминологию некоторых издателей компьютерной литературы.

Рассматривая различные определения, разработанные ISO, можно сказать, что СМК – это система, созданная на предприятии для постоянного формирования политики и целей в области качества, а также для достижения этих целей. Прежде всего, СМК – это система. А система, как правило, характеризуется своим назначением, структурой, составом элементов и связями между ними.

Назначение СМК – обеспечивать качество продукции или услуг предприятия и (настраивать) это качество на ожидания потребителей (заказчиков). При этом ее главная задача – не контролировать каждую единицу продукции, а сделать так, чтобы не было ошибок в процессе работы, которые могли бы привести к появлению брака (плохому качеству продукции или услуг). Причиной брака всегда являются неправильные действия. А для того, чтобы их избежать, необходимо описать правильные действия для создания качественной продукции или услуг, разработать инструкции по выполнению правильных действий и контролировать эти действия. Рассматривая СМК как систему, опишем ее структуру, которая состоит из следующих элементов: организация, процессы, документы, ресурсы. Организация, по определению ISO, – это группа сотрудников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений..

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов деятельности, преобразующих <входы> в <выходы>. При этом <входами> процесса обычно являются <выходы> других процессов. Процессы в организации, как правило, планируются и осуществляются с целью добавления ценности (от <входа> к <выходу>).