

СМК: роль руководителя в развитии предприятия

Невероятно, но факт: порой работа экспертов-консультантов ЦСРК заключается не в том, чтобы склонить руководителя предприятия к обращению именно в наш Центр, а в том, чтобы убедить его в самой необходимости внедрения и сертификации системы менеджмента качества (СМК) как таковой.

ТЕКСТ

Сергей Скворцов, директор по развитию, и Ирина Огурцова, специалист отдела качества ЦСРК

Фундаментом для постоянного развития и непрерывного повышения эффективности производства являются так называемые «8 базовых принципов всеобщего управления качеством» (TQM). К ним относятся ориентация на потребителя, вовлечение работников, процессный подход, системный подход к управлению, постоянное улучшение, анализ информации. Одним из основополагающих принципов является лидерство руководства. Данный принцип базируется на понимании руководителем предприятия единства целей и направлений развития на всех уровнях.

Однако зачастую именно руководитель и является основным тормозом на пути развития предприятия. «Нам не нужна разработка системы управления качеством, наше предприятие и без нее хорошо работает» или «Некогда этим заниматься: много работы», — подобные «аргументы» часто слышат специалисты по качеству ЦСРК от руководителей самых разных уровней. Как показывает практика, работа в подобных случаях заключается в «латании дыр», а не в принятии активных мер для того, чтобы они не образовывались, в чем и заключается основная роль системы управления качеством.

К сожалению, на российских предприятиях все еще применяются устаревшие методы руководства. Проблема в том, что зачастую руководитель не осознает необходимости постижения новых технологий и методов управления. Руководителю необходимо понять, что менеджмент — это технология, набор инструментов, которые необходимо осваивать постоянно, чтобы двигаться дальше.

Менеджмент качества является теми азами, которые каждый руководитель должен знать в совершенстве.

Система менеджмента качества, разработанная строго в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001, дает возможность получения своевременной информации о реальном положении дел. Такая информация, в первую очередь о несоответствии процессов, поступает сразу из нескольких источников, чем подтверждается ее достоверность.

Полученная информация ложится на стол руководителя, требуя разработки срочных корректирующих и предупреждающих мероприятий, необходимых для устранения несоответствий. Но нередки

реакция руководства сводится к тому, что «работать надо, нет времени разбираться с бумагами!»

Ученый Э.У.Деминг, разработавший всемирно известную программу, направленную на повышение качества труда и управления, утверждал, что решение любой проблемы, возникающей на производстве, в 98% случаев приведет в кабинет руководителя. При этом если сам руководитель не заинтересован в эффективной работе системы управления качеством (иными словами — системы, функционирующей в соответствии с положениями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001), количество системных сбоев тоже достигнет 98%.

Главное при разработке системы менеджмента качества — это не только правильность составления документации, но прежде всего готовность всего коллектива, и в первую очередь высшего руководства, работать по правилам, установленным стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

Система менеджмента, соответствующая требованиям данного стандарта, может быть эффективной только в том случае, если она вписывается в общую деятельность предприятия. Только после этого возникает необходимость разработки наиболее рационального перечня документации и выделения ресурсов для повышения результативности системы управления качеством. При этом руководитель, принимая всю ответственность на себя, отнюдь не должен сам тянуть весь «воз проблем». Он распределяет ответственность на руководителей служб и подразделений, делегируя им соответствующие полномочия.

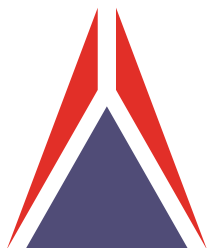
Эффективное развитие предприятия невозможно без полного понимания руководителем острой необходимости внедрения и сертификации СМК и мотивации персонала на повышение культуры производства.

Вывод прост и очевиден: руководитель только тогда является настоящим руководителем, если он сам постоянно развивается, постигает современные технологии управления и внедряет их в деятельность предприятия.

Для всего мира очевидна необходимость эффективного управления качеством на основе требований стандартов ISO. Так почему же к этому простому выводу никак не придет большинство руководителей российских предприятий?! |

Если вы не нашли в статье ответов на свои вопросы, их всегда можно задать напрямую специалисту ЦСРК или через редакцию журнала. Также на официальном сайте ЦСРК в разделе «контакты» предусмотрена специальная форма «вопрос эксперту-консультанту»

КОМПАНИЯ



ЦСРК

ЦСРК,
тел.: (495) 223-2218
(многоканальный),
www.stcert.ru