# УДК 338.2

**СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ**

***Е.Л. Новикова***

Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф.Устинова

Сегодня в современной рыночной экономике уделяется огромное внимание, и предъявляются принципиально новые требования к качеству продукции и услуг. Это связано с высокой конкурентной борьбой, которая обусловливает необходимость разработки программ повышения качества и постоянного совершенствования системы менеджмента качества. Существует практика применения различных систем управления качеством, но для успешного функционирования деятельности предприятия они должны обеспечивать возможность реализации восьми ключевых принципов, которые освоены и успешно реализуются передовыми международными компаниями и составляют основу международных стандартов в области управления качеством ИСО серии 9000.

Постоянное совершенствование системы менеджмента качества и повышение качества выпускаемой продукции является важным условием для поддержания высокой конкурентоспособности предприятия. Качество выступает как главный фактор конкурентоспособности.

Соответствие требованиям стандартов ИСО серии 9000 означает не только выход предприятия на новый, более качественный уровень, организации прозрачности и оптимизации всех процессов управления, но и значительное улучшение качества выпускаемой продукции и оказываемых услуг, повышение результативности и эффективности деятельности предприятия. Базой всей современной философии качества может считаться программа менеджмента качества, которую в 1950 году выдвинул статистик и консультант по менеджменту Уильямс Эдвард Деминг. В программу менеджмента качества, сформулированную им, входят следующие разделы: четырнадцать принципов менеджмента качества, «семь смертельных болезней, «трудности и фальстарты», "цепная реакция по Демингу", «принцип постоянного улучшения» [1].

Также существует модель делового совершенства EFQM, которая имеет признание на европейском уровне и является методологией всесторонней оценки деятельности организации и движения к её постоянному совершенствованию своей деятельности. Таким образом, подходы к управлению качеством многообразны, но имеют много общего.

Любая организация выиграет от создания эффективной системы управления качеством (СМК). Основной смысл СМК заключается в определении процессов, которые приведут к производству качественных продуктов и услуг, а не обнаружение дефектных продуктов или услуг после их непосредственного производства. Системы управления качеством необходимы во всех сферах деятельности. ISO 9000 является Международной организацией по стандартизации, глобальной федерацией национальных стандартизирующих организаций, и служит связующим звеном между стандартами различных национальных организаций. ИСО поддерживает разработку, производство и поставку более эффективных, безопасных и чистых продуктов и услуг [2].

Организации имеющие сертификат соответствия ИСО могут конкурировать на международном рынке с другими сертифицированными по таким же стандартам организациями. Любая работа, направленная на повышение качества, должна быть обязательной и безоговорочной составной частью любого предприятия желающего

получить свою долю рынка. Сам процесс повышения качества, разрабатывается и исполняется на основании соответствующих программ. Для каждого предприятия могут быть разработаны собственные программы, и собственные критерии стандартов и оценки качества продукции.

**Источники:**

1. Антохина, Ю.А. Современные инструменты менеджмента и качества / Ю.А. Антохина. — СПб.: ГУАП, 2017. — 238 c.  
2. Аронов, И. Стандарты ИСО 9000 в жизни. Рисованный комментарий к ГОСТ РИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования». И. Аронов: КДУ, 2016. — 96 c.