

ОПЫТ ПРИМЕНЕНИЯ КОМПЬЮТЕРНОЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРИ ПЕРЕХОДЕ К НОВОЙ ВЕРСИИ СТАНДАРТА ISO 9001:2000

др. Армин Виттхун, др. Томас Лёч

Введение

Для понятия «качество» существует большое количество определений. В обыденной жизни оно стало уже словом, о котором больше не задумываются. Однако, нужно отметить, что качество уже больше не ограничивается популярным лозунгом. Понятие «качество», тем более «система менеджмента качества», включает в себя целый набор инструментов управления предприятием. К нему относятся методы управления или, как сегодня говорят, менеджмента, философия и культура предприятия и взаимоотношений между руководством и сотрудниками, поиск и реализация возможностей для постоянного улучшения и многое другое.

Анализы, которые рассматривают долгосрочный период, показывают, что предприятия, где введена система качества с учётом всех тонкостей, взаимоотношений и с долгосрочным планированием, превосходят предприятия, не обладающие этим инструментом управления. При этом, исходя из того, что работа по разработке и введению системы качества, начиная с нуля, занимает от 3 до 5 лет, этап консолидации работы системы – тоже от 3 до 5 лет.

Здесь очень важен подход к проблеме:

- система менеджмента качества – это метод управления и философия предприятия;
- руководство и сотрудники предприятия работают в атмосфере доверия для осуществления совместных целей;
- постоянный процесс улучшения и, следовательно, изменения происходят на основе личной заинтересованности и готовности всех сотрудников предприятия взять на себя ответственность, начиная с руководства.

После этих, скорее, философских размышлений мы хотим представить собственный опыт перехода от старой версии стандартов серии ISO 9000:1994 к новой версии с использованием компьютерных методов на нашем предприятии TUEV Sueddeutschland Bau und Betrieb (TUEV BB), являющимся руководящей организацией в консорциуме TUEV ENERGIE CONSULT (TUEV EC).

В консорциуме совместно работают подразделения пяти организаций TUEV (Союзы технического надзора) в отрасли атомной энергетики на международных

рынках. Руководящая организация TÜEV BB входит в концерн TÜEV Sueddeutschland, в котором работают около 9000 сотрудников в различных отраслях в области обеспечения безопасности технических установок.

В данном докладе представляется опыт перехода от системы менеджмента качества от старой к новой версии стандарта ISO 9001 с помощью компьютерных методов. Всё это происходило в тесной связи с постепенным переходом от бумажной к электронной документации и введением компьютерной системы менеджмента документов и работ (WorkFlow).

Особенность продукции нашего предприятия состоит именно в том, что этот продукт представляет собой экспертизы, протоколы испытаний – т.е. документы.

Наш опыт показал, что введение современных методов управления и производства, как, например, CALS-технологии, проще и успешнее проводится на том предприятии, где уже осуществлены и функционируют принципы современного менеджмента качества.