

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Абдрашитова С.А., Самонова Т.А., Хмелькова О.И.
Научный руководитель – д.п.н., профессор Чернова Ю.К.
Тольяттинский государственный университет

В настоящее время в деятельность организаций и предприятий РФ всё больше и больше внедряются международные стандарты серии ИСО. По этой причине перед руководством организаций остро встаёт проблема создания и внедрения системы менеджмента качества (СМК) своей деятельности в производство. Стандарты излагают требования к СМК, но в них не говорится о том, что должно быть заложено в основу проектирования СМК.

В Тольяттинском государственном университете (ТГУ) студенческое конструкторское бюро (СКБ) «Качество» поставило цель исследования – повышение конкурентоспособности подготовки специалиста путем проектирования и внедрения Системы менеджмента качества учебной работы (СМК УР) на основе процессного подхода к организации учебной деятельности в соответствии с методологией МС ИСО 9000:2000 и новейшими достижениями теории управления качеством.

В основу создания СМК УР были заложены следующие концептуальные положения:

- **системная пентада**, которая отражает цель, объект, содержание, связи, развитие системы, а также подсистему и надсистему СМК;
- **модель управления качеством учебной работы**, с помощью которой можно определить теоретические, методические и организационные предпосылки управления качеством УР, компоненты, технологии управления качеством и триаду качества УР;
- **социальный аспект оценки качества** в виде определения **добавленной ценности** процессов.
- **методология IDEF0** описания процессов, которая помогает отразить графическое представление процессов как перевод входов в выходы с определением регламентирующих требований и механизмов.
- **методология Тагути**;
- **методология шести сигм**.

Для разработанной СМК УР в СКБ были использованы следующие показатели качества: назначения, надёжности, технологичности (трудоёмкости, энергоёмкости), эргономичности, безопасности, стандартизации и сертификации, правовой, экономический. Так как СМК УР может рассматриваться и как объект, и как процесс, то данные показатели качества были адаптированы к этим двум аспектам.

Для выделенных показателей качества СМК УР как объекта были использованы следующие критерии оценки: область применения, политика в области качества, цели в области качества, пирамида качества, планирование, предметное содержание, структура СМК, руководство по качеству, полномочия и ответственность, контроль системы измерения, документирование, записи, статистические методы. Для каждого из критериев были определены их признаки, позволяющие оценить их по пятибалльной шкале и получить дифференциальный и интегральный показатели качества.