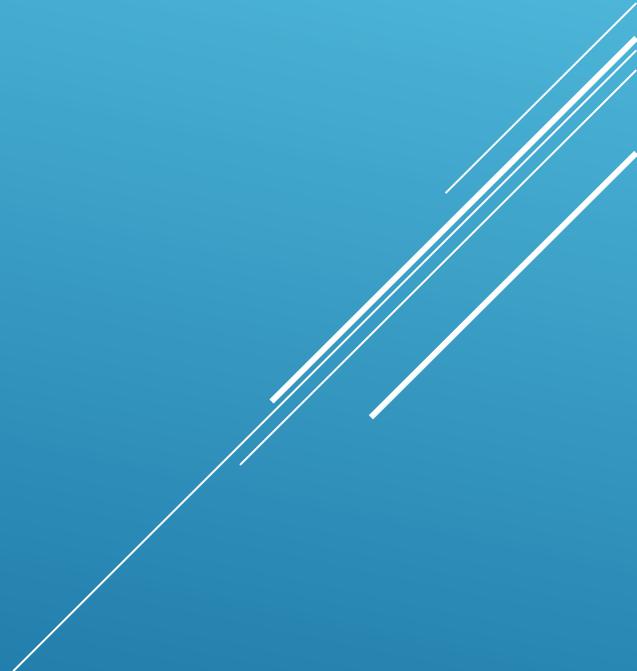


# СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В РОССИЙСКИХ IT КОМПАНИЯХ

Выполнил студент 4 курса Ис 13-01

Бузинов В.Д.

- ▶ В Российской Федерации осуществляется переход к рыночной экономике с присущей ей конкуренцией, что влечет за собой новые условия для деятельности предприятий и организаций как на внутреннем, так и на внешнем рынках. Перед производителями возникает необходимость борьбы за доверие потребителя, что, в свою очередь, требует более широкого использования методов и правил метрологии, стандартизации и сертификации в своей практической деятельности. Когда мы от менеджмента «вообще» переходим к менеджменту качества, роль информации значительно возрастает. Прежде всего потому, что объем информации, которую необходимо обрабатывать в менеджменте качества намного превышает объем информации, обрабатываемой в любой другой области менеджмента. Ведь даже для простой оценки качества продукции предприятия требуется гораздо больше чисел и слов (информации), чем для оценки их количества или стоимости, поскольку каждое отдельное изделие имеет не один показатель качества. Иногда у изделия бывают сотни показателей качества, и каждый из них зависит от многих управляемых и неуправляемых факторов. Вторая причина, по которой информация играет особую роль в менеджменте качества, состоит в том, что качество – объект нематериальный. В соответствии с определением стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2008, «качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования». Качество – это мера, оценка объекта. Качество нельзя взять в руки, пощупать, попробовать – все это можно сделать только с предметом, который обладает данным качеством. Качество можно только воспринять, оценить, понять его в той или иной степени. Качество продукции предприятия направлено на удовлетворение потребностей, но, ни потребности, ни степень их удовлетворения не материальны. Таким образом, качество есть информация о свойствах объекта. Именно нематериальность качества делает таким сложным и противоречивым процесс его создания и оценки. Качество одного и того же объекта разными людьми неизбежно будет оцениваться по разному.

- ▶ Сегодня для специалистов уже очевидно, что отставание российских предприятий от мирового уровня в области качества вызвано двумя важнейшими факторами: – до недавнего времени в России не существовало конкурентной среды, и основные усилия предприятий были направлены на выполнение планов; – практика российских предприятий в течение последних лет сильно отстает от развития современной науки управления. Основным подходом к развитию предприятий является не научный анализ и применение современных достижений в области менеджмента, а действия, основанные на опыте того, кто принимает решения, – методе проб и ошибок.
- 

- ▶ Система менеджмента качества включает в себя ряд взаимосвязанных процессов. Эти процессы охватывают не только процессы жизненного цикла продукции (те, что непосредственно содействуют производству продукции или оказанию услуг), но также многочисленные процессы менеджмента, мониторинга и измерения: менеджмент ресурсов, обмен информацией, внутренние аудиты, анализ со стороны руководства и др. Взаимодействие процессов организации часто может быть сложным. Входы и выходы этих процессов могут относиться как к внешним, так и внутренним потребителям. Моделирование сети процессов показывает, что при определении требований, как входов процессов, существенную роль играют потребители. Обратная связь от потребителей об удовлетворенности или неудовлетворенности выходом процесса составляет существенный вход для процесса постоянного улучшения системы менеджмента качества.

- ▶ Современный менеджмент качества является универсальным механизмом, созданным для оптимизации и регулирования всех процессов, действующих на предприятии, включая управление. Международный сертификат соответствия системе менеджмента качества является документом, признанным во всем мире и свидетельствующим о высоких технологических возможностях компании, соответствии требованиям научно-технического прогресса, что особенно важно для IT-предприятий. Сегодня внедрение системы менеджмента качества проводится на добровольной основе, но, в то же время, ни одна солидная компания в Европе не заключит контракт с предприятием, которое не прошло ISO 9001:2008. Для создания эффективной системы качества, основанной на серии ГОСТ Р ИСО 9001–2008, как правило, предприятиями используются также дополнительные отраслевые стандарты и собственные регламентирующие документы и разработки.

