

Л. В. Латыпова

Бюджетное учреждение высшего образования «Сургутский государственный педагогический университет», Министерство образования РФ, ул. 50 лет ВЛКСМ, д.10/2, 648400 Сургут, Тюменская обл. latypova09@list.ru

ДОКУМЕНТАЦИЯ ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

В статье рассматривается важность и необходимость документации интегрированной системы менеджмента. Рассмотрены основные требования, предъявляемые к документации системы менеджмента качества. Представлена типовая структура документации системы менеджмента качества и структура документации интегрированной системы менеджмента.

Ключевые слова: документация; интегрированная система менеджмента; система менеджмента качества.

Табл. 1. Рис. 4. Библиогр.: 10 назв.

L. V. Latypova

Affordable higher education institution "Surgut State Pedagogical University" Ministry of Education, ul. 50 years of the Komsomol, 10/2, 648400 Surgut, Tyumen region, latypova09@list.ru

DOCUMENTATION OF INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

The article discusses the importance and necessity of documentation of integrated management system. It is shown the basic requirements for a quality management system documentation. It is given the typical structure of the documentation of the quality management system and the structure of the documentation of the integrated management system.

Keywords: documentation; integrated management system; quality management system.

Table 1. Fig. 4. Ref.: 10 titles.

Введение. Интегрированные системы менеджмента (ИСМ) стали предметом обсуждения в конце 1990-х годов в связи с появлением и использованием систем менеджмента, соответствующих требованиям нескольких международных стандартов и основанных на одних и тех же принципах. К этим стандартам, в первую очередь, относятся стандарты менеджмента качества серии ИСО 9000, стандарты менеджмента экологической безопасности серии ИСО 14000, стандарты менеджмента промышленной безопасности и охраны труда серии OHSAS 18000. В последнее время в состав интегрированных систем включены также процедуры стандартов социальной ответственности ИСО 26000 и процедуры стандартов защиты от противоправных действий людей ИСО 28000. Интегрирование систем менеджмента, отвечающих требованиям международных стандартов, следует рассматривать как предпосылку для устойчивого развития организации. К числу достоинств таких систем можно отнести: согласованность действий внутри организации, меньшую трудоёмкость и затратность создания по сравнению с несколькими отдельными системами, меньший объём документации и большую вовлечённость персонала.

Методология и методы исследования. Изучению применения документации в интегрированной системе менеджмента посвящено много работ отечественных ученых, среди которых И. Г. Назарова, Ю. Ю. Астафьева, Е. П. Быкова, Д. О. Воробьев, А. С. Горшкова, И. В. Демьянович, А. Г. Егорова, В. П. Злобин, М. С. Свиткин и др.

Так, И. Г. Назарова определяет интегрированную систему менеджмента как систему, направленную на удовлетворение потребностей различных заинтересованных сторон, среди

которых, в первую очередь, потребители, поставщики, персонал организации, владельцы и акционеры, государство и общество. Она утверждает, что одно из ключевых предназначений данной системы менеджмента — это выявление и изучение реальных потребностей каждой из заинтересованных сторон. Если останется неудовлетворенной хотя бы одна из них, то такая организация не может рассчитывать на долговременный успех [6].

Результаты исследования и их обсуждение. Интеграция систем менеджмента осуществляется для получения преимуществ в соответствии с нуждами организации по оптимизации ее внутренней среды при одновременном удовлетворении требований международных стандартов. Тенденции конфигурации внешней среды, влияющие на эффективность и результативность предприятия, также подчеркивают необходимость постепенной интеграции систем менеджмента. Изменчивость и обилие внешней среды, усиление влияния заинтересованных сторон, которые прежде воспринимались как незначительные, второстепенные, и, наконец, быстрое возрастание интенсивности информационного взаимодействия обуславливают ряд ограничений, но одновременно открывают и новые возможности развития бизнеса.

В настоящее время для многих направлений деятельности организации разработаны стандартизированные подходы. Большое количество существующих международных стандартов, описывающих ту или иную систему менеджмента, говорит о необходимости их интеграции между собой, а также интеграции в общую систему менеджмента предприятия. Интегрированных систем менеджмента в России и мире не много, что объясняется недостаточно разработанной теоретической базой в этой области. Наиболее распространенными являются стандарты, предъявляющие требования к системе менеджмента качества (ISO 9001) и к системе экологического менеджмента (ISO 14001). Стандарты системы менеджмента качества исторически возникли раньше других стандартов, а экологический менеджмент относится к ключевой доминанте устойчивого развития общества и к высшим приоритетам промышленной деятельности. Поэтому под ИСМ традиционно понимается объединение именно СМК и системы экологического менеджмента (СЭМ) [8, с. 1].

Интеграция различных систем менеджмента сопровождается возникновением синергетического эффекта, т. е. ИСМ являет собой нечто большее, чем сумма элементов ее частей. Преимущества ИСМ по отношению к раздельному применению систем менеджмента заключаются в понижении функциональной разобщенности между различными системами менеджмента; сокращении издержек на разработку, функционирование и сертификацию ИСМ за счет ликвидации дублирования работ; а также в меньшем объеме внутренних и внешних связей; меньшем объеме документации; в улучшении имиджа организации, поддержании наиболее функциональных связей с общественностью, повышении доверия у инвесторов, поскольку не многие предприятия имеют у себя интегрированные системы менеджмента; и в получении внутренними аудиторами более интересной практики. Это далеко не целый перечень плюсов, которые получает предприятие при разработке эффективной ИСМ. У компаний с ИСМ увеличивается рейтинг, конкурентоспособность, уменьшается риск возникновения аварийных ситуаций, снижаются случаи нарушения природоохранного законодательства и т. д. [8, с. 2].

При разработке и внедрении интегрированной системы менеджмента, а также для ее результативного функционирования организация должна идентифицировать многочисленные взаимосвязанные виды деятельности и управлять ими.

Чтобы организовать работу на результат, необходимо поставить четко измеримую цель. Политика в области ИСМ формулируется, учитывая точки зрения всех сотрудников. Таким же образом устанавливаются цели в области ИСМ, но с дополнительным учетом измеримых числовых показателей, которые оценивают уровень достижения целей. Обычно в компаниях сертификации устанавливают цели на уровнях процессов и подразделений, подключив в список обеспечивающие службы. На данный момент есть базовые и целевые показатели. Назначаются временные промежутки их реализации, планируется периодичность мониторинга и обязательно назначаются ответственные за те или иные мероприятия [5, с. 418].

При документировании интегрированной системы менеджмента организация может определять необходимое количество и состав документов, необходимых для демонстрации результативного планирования, функционирования, управления и постоянного улучшения интегрированной системы менеджмента и ее процессов. Документация относится к основным элементам функционирования СМК. Определяя формы и виды взаимодействий и устанавливая порядок входа и выхода информации, документация обеспечивает выполнение таких функций СМК, как прогнозирование, планирование, регулирование (операционная деятельность), контроль, анализ и учет вероятности появления дефектов/несоответствий и снижения качества продукции.

В стандарте ГОСТ Р ИСО 9000-2015 прописаны значения документации, она дает возможность передать смысл и последовательность действий и способствует достижению соответствия требованиям потребителя и улучшения качества; обеспечению соответствующей подготовки кадров; повторяемости и прослеживаемости; обеспечению объективных свидетельств; оценивание результативности и постоянной пригодности СМК. На основании этого пункта цель создания документации заключается в том, чтобы спланировать оптимальные и рациональные действия, объединенные в процессы, и использовать их для эффективной работы сотрудников. Документы обеспечивают информационную поддержку принятия управленческих решений на всех уровнях и сопровождают все процессы [2, с. 27].

Управление документами упорядочивает систему документооборота организации, также большое внимание уделяется составу документации, движению документов и правилам их обработки. Такой подход задает единые правила обращения с документацией, от соблюдения которых во многом зависит эффективность работы не только самой системы качества, но и организации в целом. Система документации, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности является документами системы менеджмента качества (таблица 1).

В системе менеджмента качества применяются следующие виды документов:

- документы, предоставляющие согласованную информацию о системе менеджмента качества организации, предназначенную как для внутреннего, так и внешнего пользования (руководства по качеству);
- документы, описывающие, как система менеджмента качества применяется к конкретной продукции, проекту или контракту (планы качества);

Т а б л и ц а 1. — Основные требования, предъявляемые к документации СМК

Требования	Определение
Системность	Документация должна быть структурированной с указанием четких взаимосвязей между документами
Функциональная полнота	Документация должна отражать все аспекты деятельности в СМК и содержать информацию обо всех процессах
Адекватность	Соответствие требованиям стандартов ИСО серии 9000.
Идентифицируемость	Каждый лист документации должен быть однозначно отнесен к определенному документу
Адресность	Каждый документ должен быть адресован конкретным исполнителем
Простота	Текст документа должен быть краток и точен, однозначен и понятен для исполнителя
Актуализированность	Все изменения должны своевременно отражаться в каждом документе
Комплексность и санкционированность	Документация должна охватывать все аспекты деятельности в системе качества и утверждаться должностными лицами

- документы, устанавливающие требования (документы, содержащие технические требования);
- документы, содержащие рекомендации или предложения (методические документы);
- документы, содержащие информацию о том, как последовательно выполнять действия и процессы (документированные процедуры, рабочие инструкции и чертежи);
- документы, содержащие объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов (записи) [7, с. 168—170].

Структура документации, использованной в системе управления качеством, может иметь иерархический вид (рисунок 1). Такая структура упрощает распространение, ведение и понимание документации.

Стандарт ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 трактует три уровня документации:

- уровень А — «Руководство по качеству». Оно содержит сформулированную политику предприятия в области качества, миссию цели по качеству и утвержденную организационную структуру производства;

- уровень Б – к нему относятся общеорганизационные и процедурные документы, регламентирующие деятельность в элементах системы качества. Документы данного уровня устанавливают распределения ответственности и полномочий в области качества и информационные потоки в системе качества;

- уровень С — рабочие процедуры и инструкции, подробно описывающие порядок и методы выполнения отдельных работ в системе качества [3, с. 5].

Разработанную документацию следует поддерживать в рабочем состоянии таким методом, который подходит культуре и потребностям организации, встраивая его в существующую информационную систему и улучшая ее. Характер и степень документирования интегрированной системы менеджмента зависят от особенностей организации. Документирование может охватывать всю деятельность организации или отдельные ее нюансы. Например, требования, устанавливаемые в документации, зависят от вида и характера продукции и процессов, условий контракта, установленных законодательных и обязательных требований. Следует, однако, отметить, что в настоящее время объем нормативной и технической документации многих организаций достиг таких размеров, что руководство организации, пытающееся регламентировать все и вся, не способно к развитию. Найти меру масштабов и глубины документированности интегрированной системы менеджмента призван международный стандарт ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) [1].



Рисунок 1. — Типовая структура документации СМК

Согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2015 система менеджмента качества организации должна включать: документированную информацию, требуемую настоящим стандартом; документированную информацию, определенную организацией как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента качества [1].

Версия стандартов ИСО серии 9000 стремится избежать ситуации, при которой документирование становится самоцелью. Предназначение документации системы менеджмента качества — передать значение и последовательность действий, добавлять ценность. Характер и степень документированности, форма и носители документации определяются только потребностями самой организации. В целом документирование интегрированной системы менеджмента является обязательным требованием всех международных и государственных стандартов [9, с. 79].

Создание ИСМ, что называется «с нуля», обязано выстраиваться на принципах, установленных во всех международных стандартах менеджмента. При этом в качестве базовых должны приниматься принципы, сформулированные в стандартах ИСО серии 9000, в первую очередь, процессный и системный подходы, лидерство руководителя и вовлечение работников. Реализация именно этих принципов позволяет наилучшим образом обеспечить интегрирование отдельных стандартов в единую систему. Порядок создания ИСМ может быть таким же, как и при разработке СМК в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000. В общем случае этот порядок включает последовательное выполнение этапов. Целью документирования является создание нормативно-организационной базы для построения, функционирования и постоянного совершенствования ИСМ. Качественное документирование ИСМ должно обеспечить решение таких задач, как введение требований к осуществлению процессов, правильное понимание этих требований, воспроизводимость, прослеживаемость процессов и оценивание достигнутых результатов. Документирование ИСМ, аналогично документированию любой из систем по требованиям МСС, предусматривает определение состава и структуры документов ИСМ, установление правил их разработки и идентификации. Детальное представление о построении документации ИСМ может быть получено при ее систематизированном структурировании. Представим графически структуру документации ИСМ (рисунок 2) [9, с. 78—80].



Рисунок 2. — Структура документации ИСМ

Объем документации и степень ее детализации могут варьироваться в зависимости от масштаба организации, вида ее деятельности, сложности и характера процессов и компетентности персонала. Известно, что наибольший массив документов систем менеджмента составляют процедуры, инструкции и методики. При разработке именно этих документов целесообразно задокументировать только то, что минимизирует риск ошибочных действий. При разработке интегрированных систем следует руководствоваться правилом разумной достаточности, которое философски выражено в знаменитом принципе Оккама: «Не умножай сущности сверх необходимого», т. е. не стремись к сложному, когда можно обойтись простым. Ведь чем больше объем документации, тем труднее ею управлять и тем больше опасность бюрократизации системы [9, с. 77]

Объем документов в интегрированной системе существенно меньше, чем суммарный объем документов в нескольких параллельных системах (рисунок 3) [4, с. 104].



Рисунок 3. — Структура документации интегрированной системы менеджмента

Выявление сектора, к которому относится анализируемый процесс, позволяет четко определиться с его ролью на предприятии, установить необходимую степень в иерархии организационной структуры для назначения ответственного за процесс, эффективнее проводить мониторинг его функционирования. По результатам проведенного автором исследования выявлено, что большая часть управленческих процессов компании относится к вершине пирамиды, а технологических — к ее основанию. Кроме того, такое распределение имеет большое значение при проведении внутренней и внешней оценок ИСМ, а также при структурировании документации, играющей основополагающую роль в успешном внедрении ИСМ, поскольку процедуры, распределенные по четко разграниченным бизнес-процессам, составляют основу документированной системы (рисунок 4).

Из-за отсутствия стандарта на интегрированные системы менеджмента предприятия вынуждены разрабатывать стандарты организации (СТО) и прописывать в них все требования. Большое внимание необходимо уделять сбору и обработке данных, а именно это обеспечивается записями. Без систематического сбора данных невозможно говорить об управлении предприятием. Согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015 запись — документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности [2, с. 34].

Любое планирование, с которого начинается управление, начинается со сбора данных и с их обработки. Важность сбора и обработки данных можно проиллюстрировать тем, что Деминг и многие другие специалисты в области управления качеством подошли к вопросам управления через статистику. На предприятии записи образуются всегда: на этапе установления целей, во время планирования, при реализации планов, при анализе системы, при проведении корректирующих действий, чтобы потом опять образоваться при установлении целей и так далее. Записи являются важной составляющей любой системы.

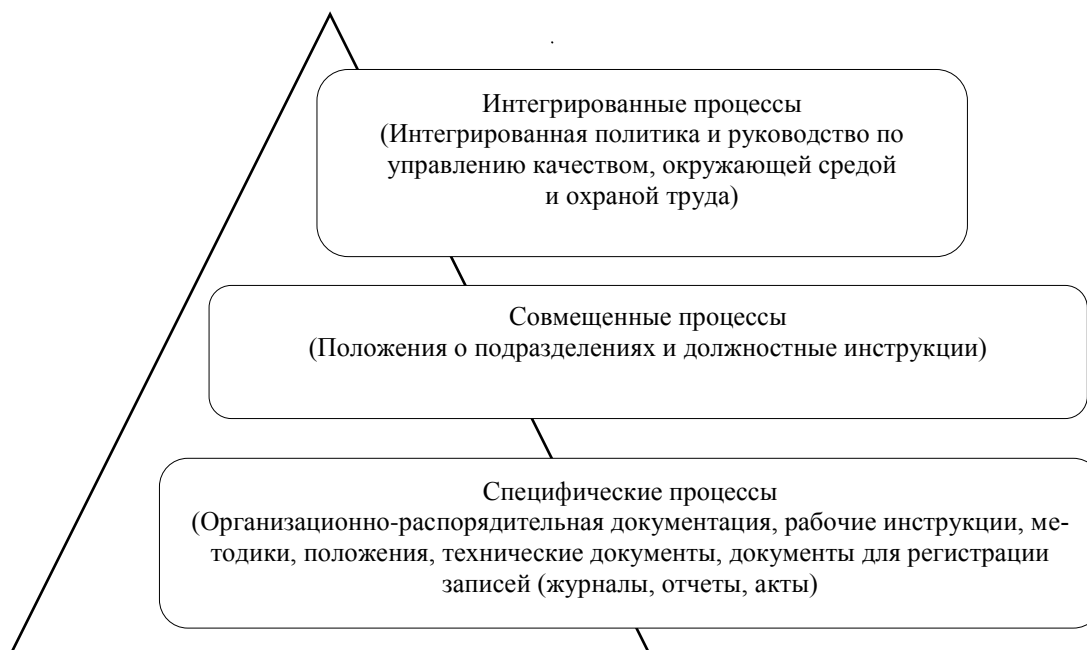


Рисунок 4. — Структурирование системы документации предприятия в соответствии с классификацией бизнес-процессов

Примерами записей являются протоколы, приказы, постановления, отчеты о проделанной работе, служебные записки, заявления, производственные журналы с фактическими режимами, регистрационные журналы, т. е. все, что несет на себе отпечаток какой-либо деятельности, все, что свидетельствует о проведении какой-либо работы. Управление записями включает в себя: установку политики и стандартов; распределение обязанностей и полномочий; разработку и внедрение процедур и руководящих принципов; предоставление широкого спектра функций, связанных с управлением записями и их использованием; разработку, внедрение и управление специализированными системами для управления записями; интеграцию управления записями в бизнес-системы и процессы [4, с. 257].

Практика управления записями может включать: планирование потребности в информационном обеспечении организации; определение необходимой для сбора информации; создание, утверждение и соблюдение политик и практик в отношении материалов, включая их хранение и уничтожение; разработку плана хранения записей, включающего краткосрочное и долгосрочное размещение физической записи и цифровой информации; идентификацию, классификацию и хранение записей; распределение доступа к записям внутри и вне организации, требований конфиденциальности, конфиденциальности данных и общего доступа; осуществление отбора записей, не требуемых в эксплуатационных целях, для их последующего уничтожения. В соответствии с организационной политикой, нормативными актами и другими требованиями организации это может быть либо их физическое уничтожение, либо размещение на постоянное хранение в архив [10, с. 77].

Требования стандартов, предъявляемые к записям просты и понятны даже на бытовом уровне: управляемые записи не должны теряться, они должны быстро и легко быть найдены по потребности, должен быть понятен срок и ответственный за хранение записей. Записи в разных системах могут ничем не отличаться, быть одними и теми же в разных системах. В одном и том же регистрационном журнале могут одновременно вестись записи как по системе менеджмента качества, так и по вопросам экологического менеджмента. В интегрированной системе управление записями может и должно осуществляться единым образом. Для предприятий возможна единая процедура по управлению записями всех систем. Необходимо это для того, чтобы избежать существующих проблем со сбором, обработкой и управлением наиболее важными записями [4, с. 258].

Заключение. Следует отметить, что наиболее удобна иерархическая структура документов интегрированной системы менеджмента, так как она способствует внедрению, поддержанию в рабочем состоянии и лучшему пониманию персоналом требований к документации ИСМ. Разработка уровней иерархической структуры документов зависит от особенностей организации.

Польза от интеграции систем выражается в совмещении ключевых процедур и документации, что позволяет систематизировать процесс управления, снизить разного рода издержки, в том числе па ликвидацию последствий принятия ошибочных управленческих решений. Таким образом, поэтапно достигается так называемый синергетический эффект — возрастание эффективности деятельности в результате интеграции, слияния отдельных частей в единую систему за счет системного эффекта.

Список цитируемых источников

1. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 Система менеджмента качества. Требования / Подготовлен Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»). — М. : Стандартиформ, 2015. — 47 с.
2. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь / Подготовлен Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»). — М. : Стандартиформ, 2015. — 48 с.
3. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества / Подготовлен Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»). — М. : Стандартиформ, 2008. — 11 с.
4. *Горшкова, А. С.* Управление записями в интегрированной системе менеджмента / А. С. Горшкова, Н. В. Захарова // Актуальные проблемы авиации и космонавтики Вып. 10. — Красноярск, 2014.
5. *Латыпова, Л. В.* Оценка результативности интегрированной системы менеджмента / Л. В. Латыпова // Экономика и предпринимательство. — 2016. — № 9. — С.414—422.
6. *Назарова, И. Г.* Методические подходы при разработке интегрированных систем менеджмента [Электронный ресурс] / И. Г. Назарова — Режим доступа: www.sub-contract.ru/Docum/DocumUplShow.asp?DocumUplID. — Дата доступа: 10.12.2016.
7. *Никифоров, А. Д.* Управление качеством / А. Д. Никифоров. — М. : Дрофа, 2014. — С. 720.
8. *Павлова, А. Г.* Проблема интеграции систем экологического менеджмента и систем менеджмента качества / А. Г. Павлова // Интерэкспо Гео-Сибирь. — 2013. — Вып. 2. — С. 1—5.
9. *Свиткин, М. З.* Интегрированные системы менеджмента / М. З. Свиткин // Стандарты и качество. — 2008. — Вып. 4. — С. 76—90.
10. Системы менеджмента качества [Электронный ресурс] : учеб. пособие / сост. Т. Ю. Шкарина, Е. В. Капинус ; Дальневосточ. федер. ун-т, Инженер. шк. — Владивосток : Изд. дом Дальневосточ. федер. ун-та, 2013. — 225 с.

Поступила в редакцию 04.12.2016.