

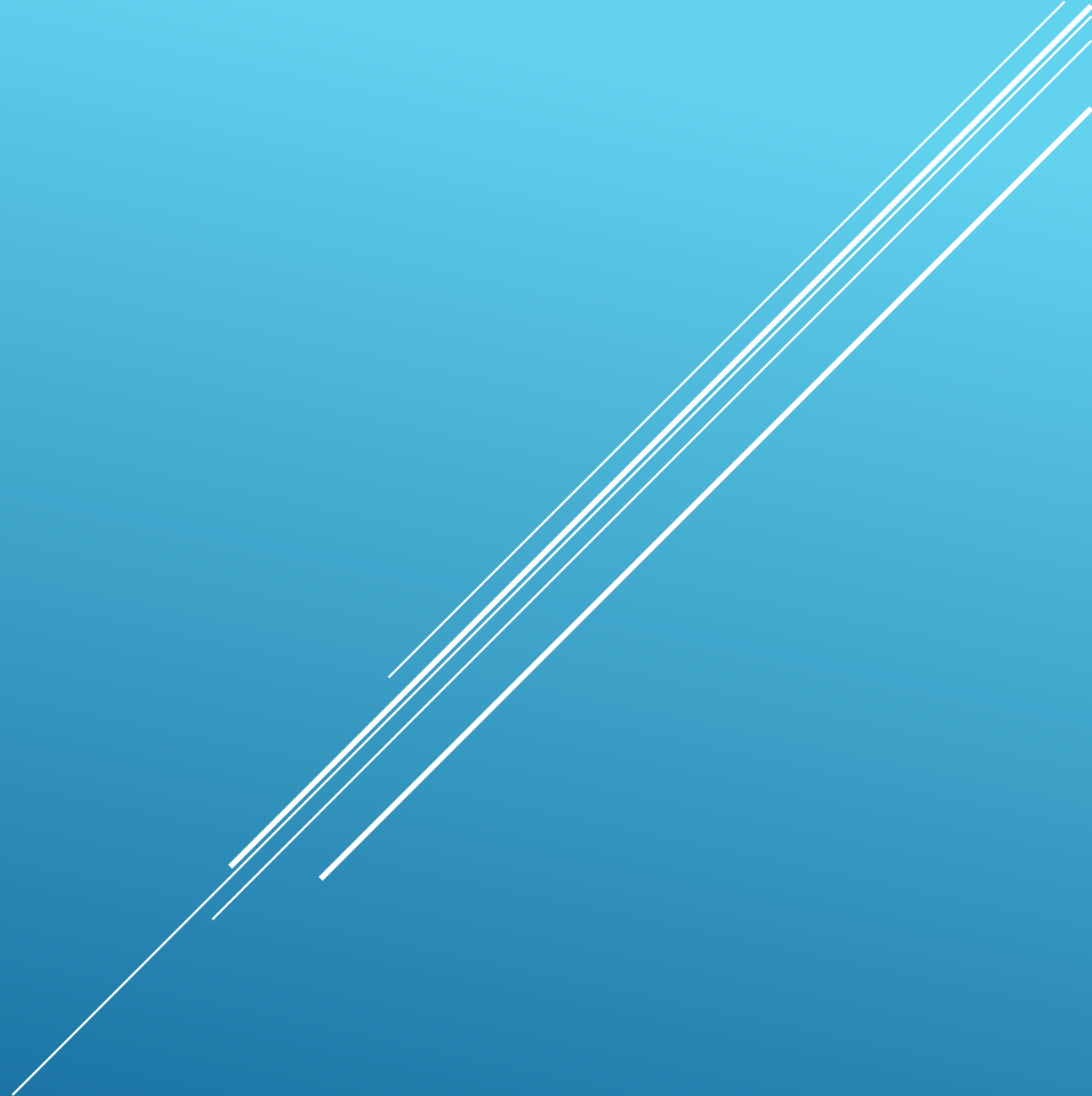
КАЧЕСТВО

Определения

концепция

философия

инструменты



- ▶ **Изделие:** Единица промышленной продукции, количество которой может исчисляться в штуках (экземплярах). К изделиям допускается относить завершённые и незавершённые предметы производства, в том числе заготовки. (**ГОСТ 15895-77**)
- ▶ **Качество продукции:** Совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определённые потребности в соответствии с её назначением **ГОСТ 15467-79**
- ▶ **Показатель качества продукции:** Количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, входящих в её качество, рассматриваемая применительно к определённым условиям её создания и эксплуатации или потребления **ГОСТ 15467-79**

КАЧЕСТВО ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- ориентация на потребителя;
- лидерство;
- взаимодействие людей;
- процессный подход;
- улучшение;
- принятие решений, основанных на свидетельствах;
- менеджмент взаимоотношений.
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015

ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

- ▶ Лидерство. Высшее руководство должно демонстрировать свое лидерство и приверженность в отношении системы менеджмента качества
- ▶ Ориентация на потребителей Высшее руководство должно демонстрировать лидерство и приверженность в отношении ориентации на потребителей
- ▶ Процессный подход включает в себя систематическое определение и менеджмент процессов и их взаимодействия таким образом, чтобы достигать намеченных результатов в соответствии с политикой в области качества и стратегическим направлением организации.

СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ

- ▶ Высшее руководство должно демонстрировать свое лидерство и приверженность в отношении системы
- ▶ менеджмента качества посредством:¹¹
- ▶ а) принятия ответственности за результативность системы менеджмента качества;
- ▶ б) обеспечения разработки политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями среды организации и ее стратегическим направлением;
- ▶ с) обеспечения интеграции требований системы менеджмента качества в бизнес-процессы организации;
- ▶ d) содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления;
- ▶ е) обеспечения доступности ресурсов, необходимых для системы менеджмента качества;
- ▶ f) распространения в организации понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям системы менеджмента качества;
- ▶ g) обеспечения достижения системой менеджмента качества намеченных результатов;
- ▶ h) вовлечения, руководства и оказания поддержки участия работников в обеспечении результативности системы менеджмента качества;
- ▶ i) поддержки улучшения;
- ▶ j) поддержки других соответствующих руководителей в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности;

ЛИДЕРСТВО

- ▶ Разработка: Планировщик проекта, инструменты анализа и управления риска
- ▶ Производство: планировщик производства, сбор/база данных по несоответствующей продукции, брака
- ▶ Сбыт: управление клиентской базой, управление обратной связью с потребителями
- ▶ Сервис: база данных по отказам.

ИНСТРУМЕНТЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Характеристики	Япония	США	Россия	
Метод управления	Экономический, дополненный национальной психологией	Экономический, дополнен командным	командный	
Преобладающий стиль руководства	Основан на участии консультативно демократически	Консультативно-демократический или благосклонно авторитарный	эксплуататорски	
Северо-американская				
Восточная				

Параметр	Сущность	последствия	
Управление	Авторитарное, с окружением «своих» людей		

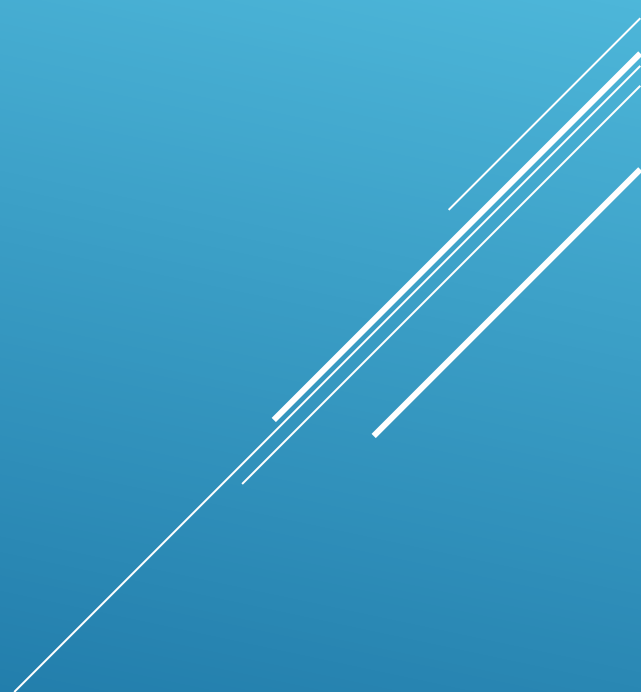


- ▶ Управление проектом, разработкой
- ▶ Управление производством
- ▶ Управление сбытом
- ▶ Управление сервисом
- ▶ Управлением обратной связи с потребителем

ИНСТРУМЕНТАРИЙ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

- ▶ FMEA анализ
- ▶ Планировщик проекта
- ▶ SWOT анализ

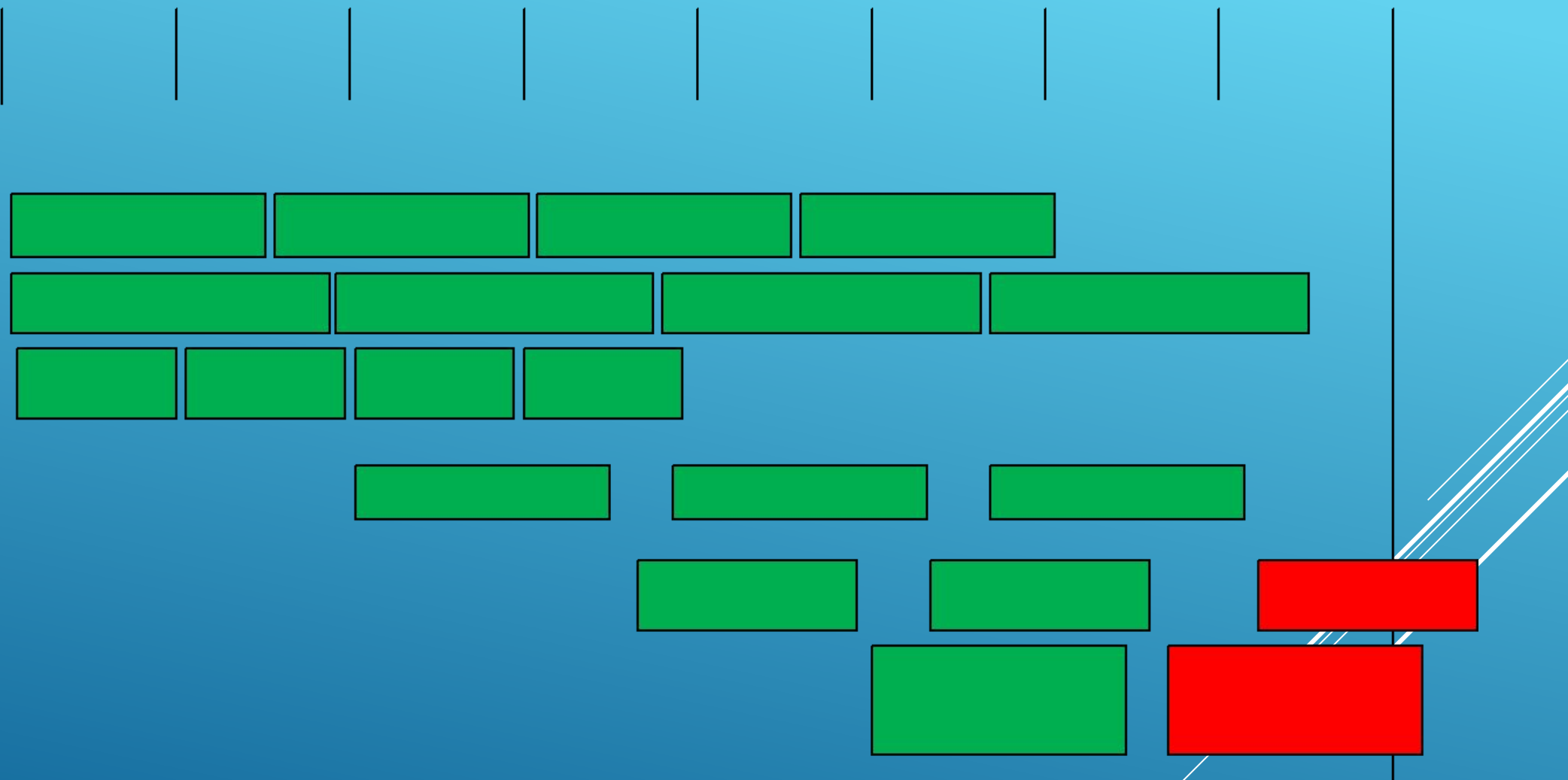
УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТОМ



- ▶ 8D
- ▶ 5S
- ▶ Технологическая поддержка производства
- ▶ Планировщик производства

УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ





ПРИМЕР 5S+ ПЛАНИРОВАЩИК ПРОИЗВОДСТВА

УПРАВЛЕНИЕ СБЫТОМ



ПРИМЕР 8D



ПРИМЕР 5S



ПРИМЕР SWOT, FMEA АНАЛИЗА

