

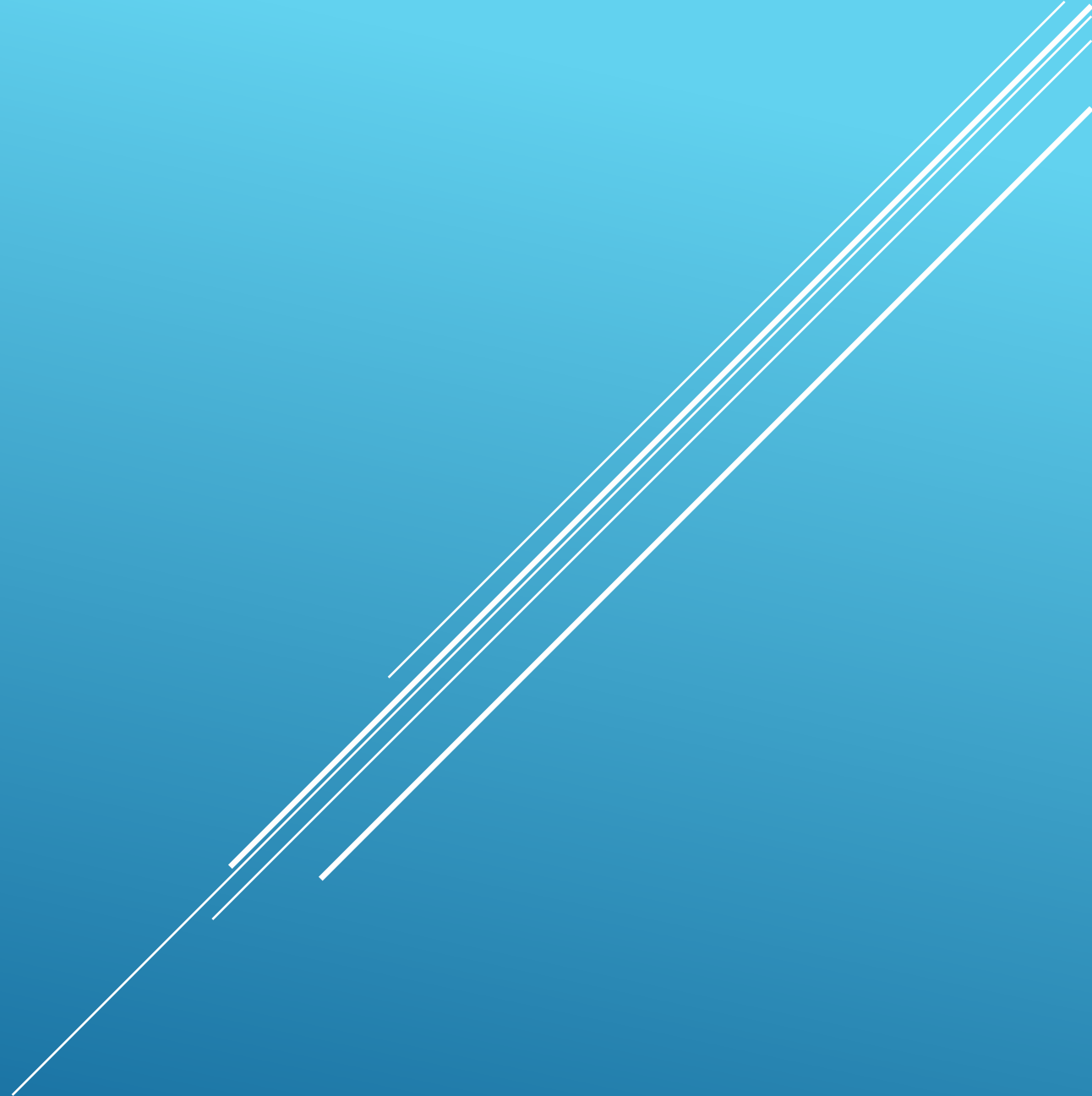
# КАЧЕСТВО

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:<sup>11</sup>
- ▶ 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;

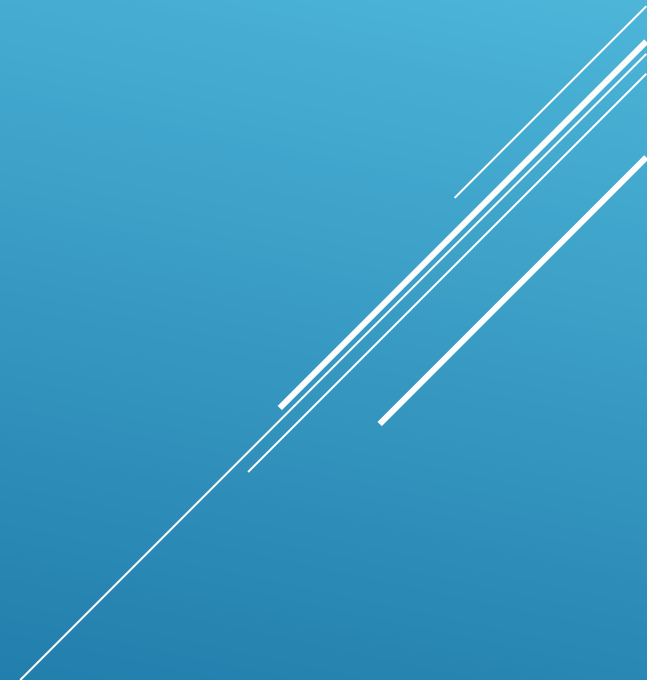
# ЛИДЕРСТВО

- ▶ 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

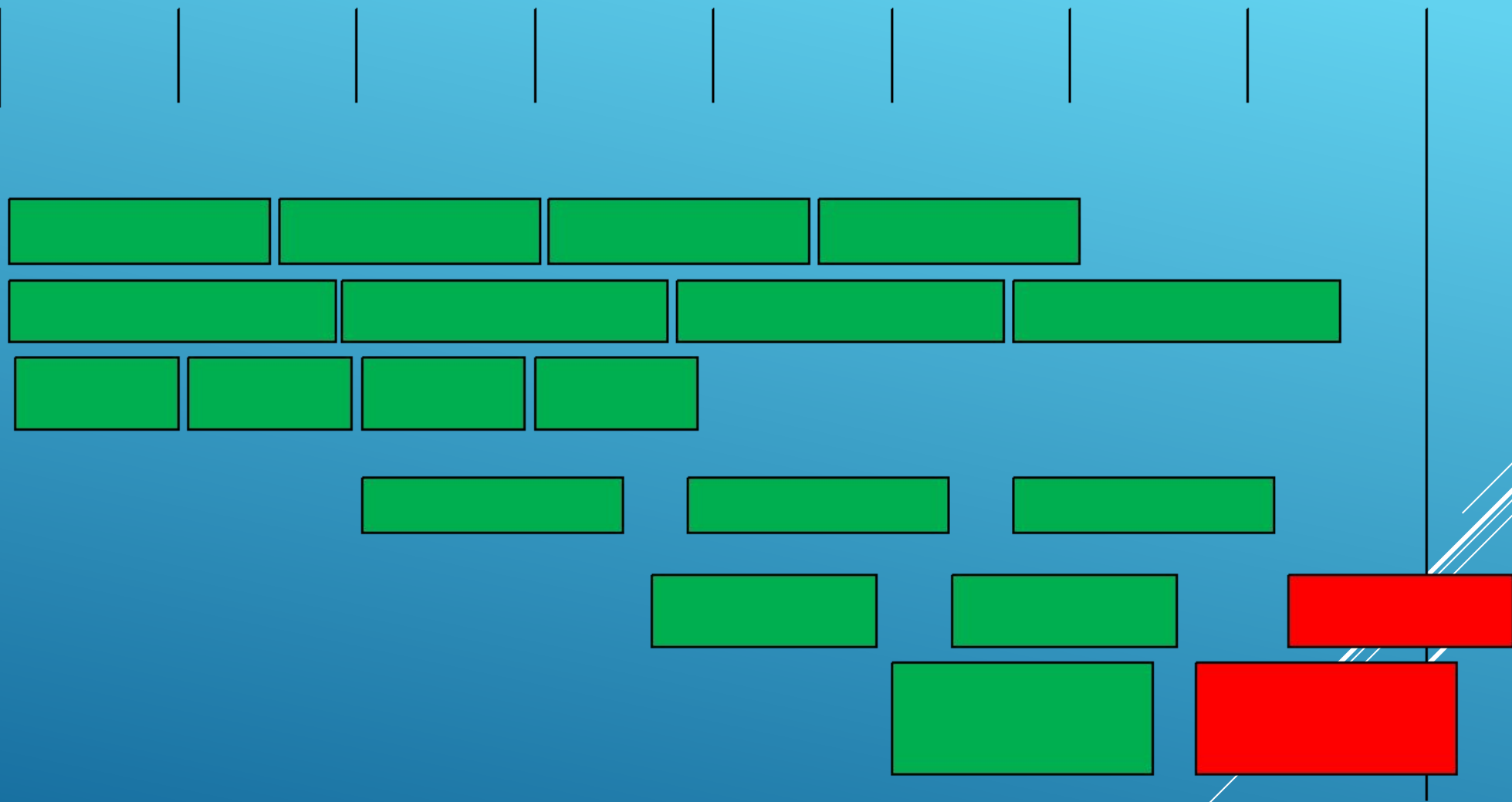
# УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТОМ



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

УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ





ПРИМЕР 5S+ ПЛАНИРОВАЩИК ПРОИЗВОДСТВА

УПРАВЛЕНИЕ СБЫТОМ



ПРИМЕР 8D



ПРИМЕР 5S



ПРИМЕР SWOT, FMEA АНАЛИЗА

