



Кубанский государственный  
аграрный университет

# Презентационные материалы к курсу «Управление качеством»

Преподаватель курса  
канд соц. наук, доцент

**БАНДУРИНА ИННА ПЕТРОВНА**





## ЛЕКЦИЯ 5 Основы механизма управления качеством

1. Механизм управления качеством.
2. Понятие системы менеджмента качества.
3. Этапы разработки СМК и результаты ее внедрения



## 1.Механизм управления качеством.

**Управление качеством** – это методы и виды деятельности оперативного характера, включающие контроль и планирование, основным назначением которых является выявление отклонений от установленных требований и недопущение появления повторных отклонений или дефектов за счет своевременной разработки корректирующих мер.



### «Петля качества»



## *Механизм управления качеством состоит из подсистем:*

1. *Общей* - осуществляющей деятельность по прогнозированию потребностей клиентов и рынка, регламентированию определенного уровня качества, контролю процесса производства и проведению мониторинга эффективности выполнения функций всех трех подсистем.
2. *Специальной* – представляющую нормотворческую деятельность: формирование политики в области качества, технических условий и стандартов, а также на проведение мероприятий по подтверждению соответствия продукции установленным параметрам и аттестации сотрудников.
3. *Обеспечивающей* – представляющей аппарат, поддерживающий и обеспечивающий эффективную деятельность двух предшествующих подсистем при помощи финансовой, материально-технической, информационной и правовой поддержки.



## **Функции обеспечивающие механизм управления качеством:**

1. Составление прогнозов потребностей клиентов и рынка в целом.
2. Нормотворческая деятельность по регламентированию уровня качества и установление его плановых показателей.
3. Обеспечение достижения установленных показателей уровня качества при помощи финансового, материально-технического, информационного и правового обеспечения.
4. Проектирование, подготовка и организация производства.
5. Организация связей между предприятием и рынком.
6. Контроль, профилактика, аудит и испытания выпускаемой продукции или услуг.
7. Повышение и поддержание квалификации персонала.



## *Эффективные инструменты формирование и/или совершенствование системы управления качеством :*

1. Обучение персонала
2. Мотивация персонала
3. Бенчмаркинг
4. Стандартизация
5. Сертификация
6. Система сбалансированных показателей
7. Аттестация персонала
8. Аудит качества

## 2. Понятие системы менеджмента качества.

**Менеджмент качества** – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

**Политика в области качества** – это общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

**Политика в области качества должна:**

- соответствовать общим целям организации;
- включать обязательство соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность системы менеджмента качества;
- быть доведена до сведения персонала организации и понятна ему.



**Планирование качества** – это часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

**Планирование качества включает:**

- 1) мероприятия по планированию качества продукции и процессов, управленческой и функциональной деятельности;
- 2) подготовку плана по качеству и выработку основных положений по улучшению качества;
- 3) выработку основных положений по улучшению качества (продукции, процессов, систем).



**Управление качеством** – часть менеджмента, направленная на выполнение требований к качеству, является деятельностью оперативного характера, направленной на выполнение требований к качеству, исключение несоответствий и проблем, связанных с плохим качеством.

**Управление качеством включает методы:**

- инспекции (контроля качества), испытаний, диагностики, анализа, измерений;
- статистического управления качеством и т.п.

**Обеспечение качества** - тоже часть менеджмента, но направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены, заключается в принятии системных мер для создания у потребителя и руководства компании уверенности в том, что все требования к качеству будут выполнены.

**Обеспечение качества преследует выполнение двух целей:**

- *внутреннего обеспечения качества* – создание уверенности у руководства предприятия в выпуске качественной продукции;
- *внешнего обеспечения качества* – создание уверенности у потребителя в приобретении качественной продукции.

**Улучшение качества** - часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

**Система менеджмента качества** - это часть системы менеджмента организации, направленная на достижение результатов, в соответствии с целями в области качества, чтобы удовлетворить потребности, ожидания и требования заинтересованных сторон.

*Цели в области качества дополняют другие цели организации, связанные с развитием, финансированием, рентабельностью, окружающей средой, охраной труда и безопасностью.*



### 3. Этапы разработки СМК и результаты ее внедрения

**Первый этап – подготовка к созданию СМК.** На этом этапе руководство должно определить политику, цели, в области качества, требования к которым установлены в ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

**Второй этап - проведение комплексного анализа управления качеством продукции, услуг и разработка концептуальной модели СМК.**

**Третий этап – разработка документации.** Документация СМК – это и один из важнейших элементов функционирования системы. Она определяет формы и виды взаимодействия и устанавливает порядок ввода и вывода информации.

**Четвертый этап – внедрение СМК.** На этом этапе весь персонал предприятия должен быть ознакомлен с документацией СМК и обучен работе в условиях функционирования СМК.

**Пятый этап - сертификация СМК.** На этом этапе выбирается сертифицирующий орган, с которым заключается контракт, и предприятие передает в сертифицирующий орган пакет документов СМК для предварительной проверки.



## Перечень мероприятий, выполняемых при разработке, внедрении и сертификации СМК на 1 этапе (подготовка к созданию СМК)

| Виды работ  | Мероприятия  |
|---|--|
| 1   | 2  |
| <b>1 Определение политики предприятия в области качества</b>  | Разработка и утверждение политики предприятия в области качества. Определение целей, обязательств и задач в области качества и способов их достижения              |
| <b>2 Формирование организационной структуры СМК</b>           | Назначение представителя руководства, ответственного за качество. Создание службы качества. Формирование команды по разработке СМК                                 |
| <b>3 Обучение персонала</b>                                   | Обучение руководителей предприятия и подразделений требованиям ИСО 9001. Обучение членов команды по разработке СМК требованиям ИСО 9001 и методологии создания СМК |
| <b>4 Оценка сроков и стоимости разработки и внедрения СМК</b> | Разработка программы проведения работ. Составление сметы расходов на создание СМК (при необходимости)  |
| <b>5 Привлечение консультантов</b>                            | Выбор консультантов. Заключение договора на консультационные услуги  |



## Перечень мероприятий, выполняемых при разработке, внедрении и сертификации СМК на 2 этапе (проведение комплексного анализа управления качеством продукции, услуг и разработки концептуальной модели СМК)

| Виды работ   | Мероприятия  |
|--|--|
| 1  | 2  |
| <b>1 Анализ существующей системы управления предприятием</b>                         | Выявление видов деятельности предприятия. Рассмотрение организационной структуры и функций управления. Составление матрицы ответственности.<br>Анализ сильных и слабых сторон деятельности предприятия в области качества.<br>Анализ и оценка соответствия фактических результатов по качеству положениям политики в области качества и требованиям ИСО 9001 |
| <b>2 Разработка концептуальной модели</b>  | Определение функции СМК. Установление перечня бизнес-процессов   |
| <b>3 Разработка предложений по совершенствованию существующей системы управления</b> | Внесение изменений в организационную структуру Рассмотрение и утверждение организационной структуры.<br>Разработка плана мероприятий по повышению качества продукции (услуг).  |

Перечень мероприятий, выполняемых при разработке, внедрении и сертификации СМК на 3 этапе  
(разработка документации)

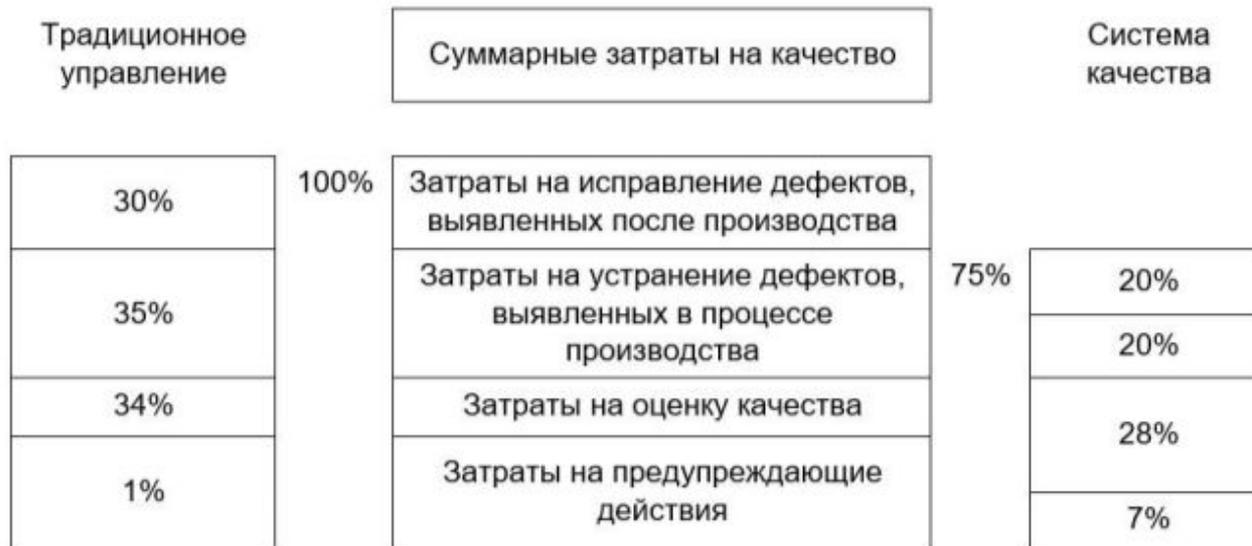
| Виды работ  | Мероприятия  |
|---|--|
| 1   | 2  |
| <b>1 Подготовка к разработке документации СМК</b> | Составление план-графика разработки документированных процедур. Подготовка заданий (при необходимости). Назначение ответственных за разработку процедур. |
| <b>2 Разработка документации СМК</b>              | –  |

## Перечень мероприятий, выполняемых при разработке, внедрении и сертификации СМК на 4 этапе (внедрение СМК, внутренний аудит СМК)

| Виды работ<br>1                             | Мероприятия<br>2  |
|---|---|
| <b>1 Подготовка к внедрению СМК</b>         | Ознакомление персонала с документацией СМК.<br>Обучение персонала работе в условиях функционирования СМК  |
| <b>2 Внедрение СМК</b>                      | Апробация документации СМК. Осуществление бизнес-процессов в соответствии с документированными процедурами  |
| <b>3 Проведение внутреннего аудита СМК.</b> | Разработка вопросника для оценки функционирования СМК.<br>Проведение внутреннего аудита. Проверка соответствия разработанной СМК требованиям ИСО 9001 |
| <b>4 Анализ</b>                             | Выявление несоответствий, функционирования СМК. Доработка СМК (внесение соответствующих изменений в документацию)                                     |

## Перечень мероприятий, выполняемых при разработке, внедрении и сертификации СМК на 5 этапе (сертификация СМК )

| Виды работ<br>1                       | Мероприятия<br>2   |
|---------------------------------------|--|
| <b>1 Выбор органа по сертификации</b> | Определение органа по сертификации.<br>Подача заявки на проведение сертификации. Заключение договора   |
| <b>2 Передача пакета документов</b>   | Подготовка требуемого пакета документов.<br>Передача документации в орган по сертификации  |
| <b>3 Сертификация</b>                 | Подготовка к сертификации. Проведение сертификации.<br>Выявление несоответствий  |
| <b>4 Устранение несоответствий</b>    | Анализ несоответствий. Внесение изменений в документацию СМК.<br>Передача исправленного пакета документов в орган по сертификации.<br>Получение сертификата соответствия |



**Уровень затрат на качество до и после построения системы менеджмента качества**

**БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!**