

ЛЕКЦИЯ 1

**«СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К
УПРАВЛЕНИЮ ОРГАНИЗАЦИЕЙ.
СИСТЕМА СТАНДАРТОВ ISO 9000.
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ
ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ СМ»**

Свойства системы

Целостность – система выступает как целостный объект, в большей или меньшей степени отделенный от внешней среды.


Взаимозависимость – все элементы системы прямо или опосредствовано связанные друг с другом и изменение их состава меняет отношение между остальными элементами; система может потерять свои свойства.

Синергизм – все элементы системы в их совокупности обеспечивают высшую эффективность, чем суммарная эффективность части, взятой отдельно.

Адаптивность – способность системы адекватно реагировать на смену внешней среды и приспосабливаться к ней.

Гомеостатичность – поддержание существенно важных для системы параметров в допустимых пределах.

Взаимодействие организации с внешней средой:

1. Поступление информации о состоянии рынка, на котором работает организация.
 2. Поступление информации о внутренней составляющей организации.
 3. Анализ руководством полученной информации и принятие решений.
 4. Послание распоряжений, приказов, работникам организации, относительно действий, которые следуют выполнить, чтобы достичь поставленной цели.
 5. Мотивирование работников.
 6. Выполнение работниками определенного объема работы.
 7. Достижение цели.
 8. Влияние цели на смену рыночной ситуации и ее внутренней среды.
- 

Стандарты ISO, входящие в серию 9000

- ◆ ISO 9000. Словарь терминов о системе менеджмента, свод принципов менеджмента качества. Текущая версия — «ISO 9000:2005. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
- ◆ ISO 9001. Содержит набор требований к системам менеджмента качества. Текущая версия — «ISO 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования».
- ◆ ISO 9004:2009 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.
- ◆ ISO 19011:2011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

Стандарты ISO из серии 10000 (Технологии поддержки)

ISO 10001. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство, касающееся кодексов поведения организации.

ISO 10002. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами потребителей в организациях.

ISO 10003. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по разрешению споров вне организаций.

ISO/TS 10004. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по мониторингу и измерению. (На стадии проекта стандарт ISO/DIS 10004).

ISO 10005. Системы менеджмента качества. Руководство по программам качества.

ISO 10006. Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества проектов.

Постоянное улучшение системы менеджмента качества



Постоянное улучшение системы менеджмента качества



Основные положения для введения СМК:

ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004

Принципы менеджмента качества, ISO справочники

Российские версии стандартов

- ГОСТ Р ISO 9000-2008 — аналог ISO 9000:2005 (подготовлен ОАО "ВНИИЛС" на основе собственного аутентичного перевода международного стандарта ИСО 9000:2005 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь")
- ГОСТ Р ISO 9001-2008 — аналог ISO 9001:2008

Сертификат соответствия требованиям ISO 9001 необходим предприятиям:

- работающим на таких рынках или с такими заказчиками, которые требуют наличия такого сертификата;
- работающим в секторах экономики, государственно или корпоративно регулируемых таким образом, что наличие сертификата соответствия ISO 9001 является обязательным.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

- ◆ 1. Что означает понятие «система»?
- ◆ 2. Назовите основные свойства системы.
- ◆ 3. С какой целью разработана система стандартов ISO 9000?
- ◆ 4. Назовите основные стандарты системы ISO 9000.
- ◆ 5. По какому стандарту системы ISO 9000 производится сертификация?
- ◆ 6. Назовите системообразующие понятия СМК.