

ТЕМА:

комплексный анализ управления
качеством продукции (услуг) на
предприятии
(второй этап по проектированию СМК)

В рамках проведения анализа фактического состояния управления качеством команда должна выяснить следующее:

- как фактически выполняются процессы на рабочих местах;
- какие осознанные или неосознанные отклонения имеются в процессах;
- какие из этих отклонений являются случайными, а какие должны быть учтены в проекте СМК для достижения успеха.

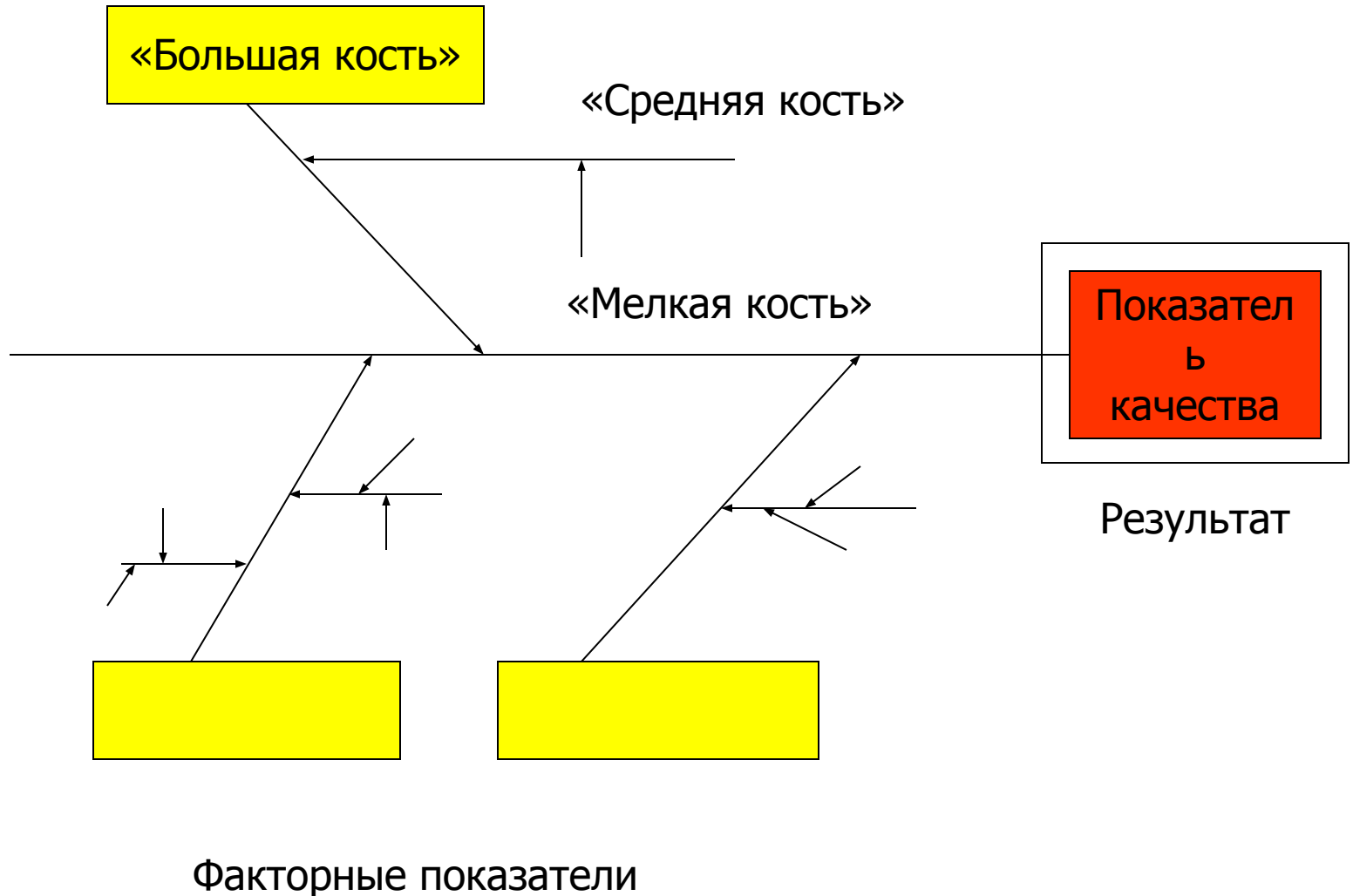
Оценка соответствия фактического состояния управления качеством на предприятии осуществляется по следующим направлениям:

- 1) выявление уровня квалификации и профессионализма персонала;
- 2) оценка наличия соответствующего оборудования для выпуска качественной продукции (услуг);

- 3) определение (уточнение) методов проверки качества поставляемого сырья и материалов;
- 4) оценка методов контроля качества в процессе производства и окончательного контроля качества готовой продукции (услуг).

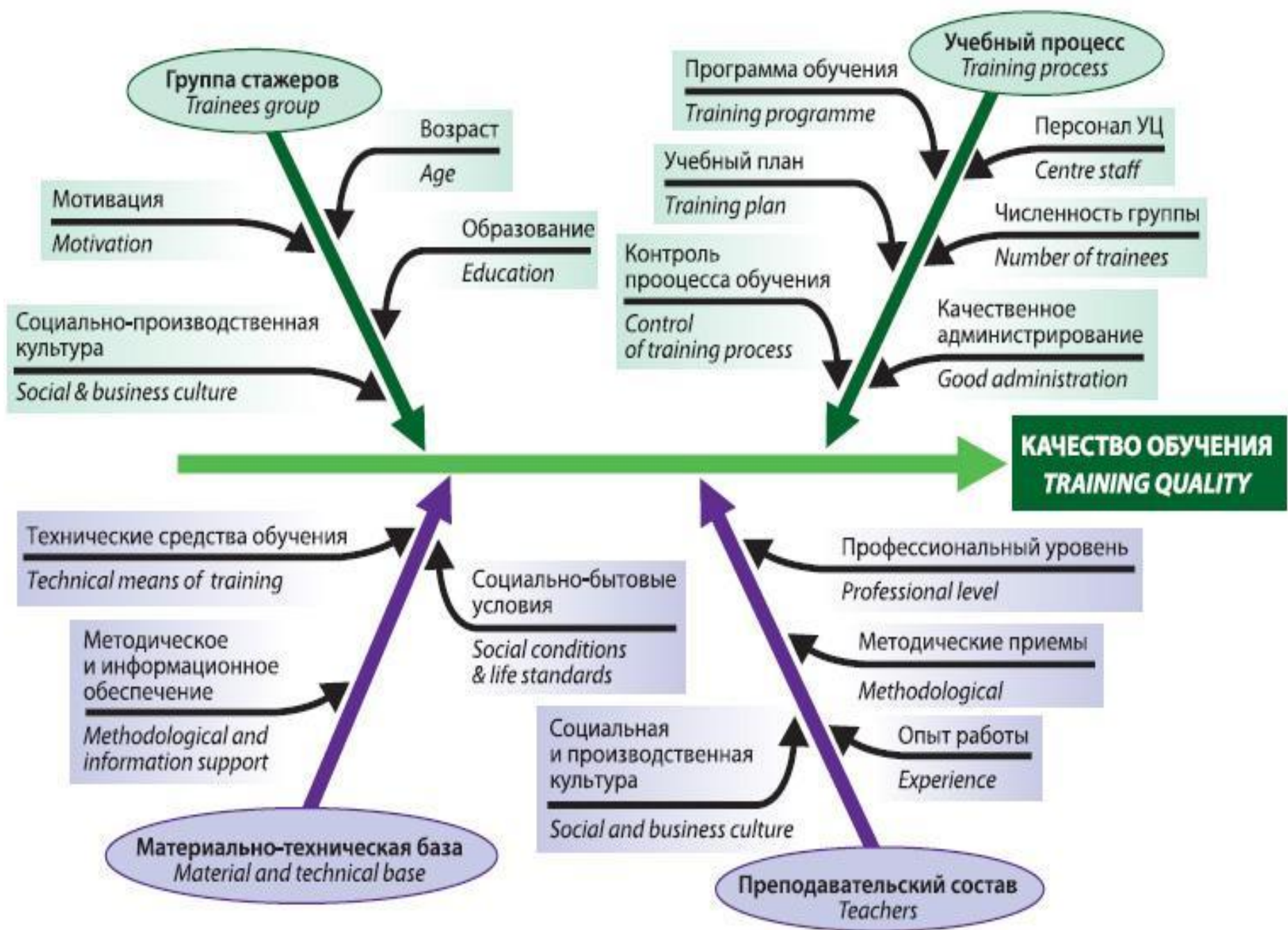
К проведению анализа привлекаются все подразделения и службы предприятия, которые в соответствии с установленными формами и сроками представляют службе качества необходимую информацию.

Причина - следственная диаграмма (рыбный скелет) Каору Исикавой



Задание!!!

- С помощью диаграммы Каору Исикавой (Причина - следственная диаграмма), требуется построить основные причины следующих показателей качества (результатов):
 - Качество обучения;
 - Качество подготовки специалистов;
 - Непредставление студентам информации предприятиями из баз практики;
 - Опоздание на урок.







Предприятия из базы практики

Большая занятость персонала

Внешние факторы (Режим работы предприятия в условиях кризиса)

Конфиденциальность информации

Низкий уровень специалистов предприятия

Не предоставление студентам информации предприятиями из баз практики

Отсутствие правильно сформулированного задания

Отсутствие заранее проработанного графика встречи студентов с руководителями структурных подразделений

Студенты



Анализ системы управления качеством на предприятии осуществляется посредством проверки следующих объектов:

- 1) документы предприятия по обеспечению качества;
- 2) организационная структура предприятия и службы качества;
- 3) положения о подразделениях, должностные инструкции, определяющие распределение ответственности и полномочий на предприятии;

- 4) информация о качестве предоставления услуг, продукции;
- 5) бизнес-процессы;
- 6) требования к организации рабочих мест;
- 7) формуляры, контрольные перечни;
- 8) маршрутная технология, операционные карты, методологические, рабочие, контрольные инструкции;

- 9) программы ЭОД (электронной обработки данных);
- 10) документация метрологического обеспечения;
- 11) контрольные карты, программы испытаний, инструкции по эксплуатации и сервисному обслуживанию, бирки, штампы, виды сопроводительной документации;

- 12) ГОСТы и стандарты предприятия (СТП);
- 13) технические условия (ТУ), спецификации по продукциям, продажные каталоги;
- 14) классификаторы дефектов;
- 15) записи о качестве на бумажных и других носителях информации.