

# *Система менеджмента качества*

*Система менеджмента качества - часть системы менеджмента применительно к качеству*

Система качества - совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для организации общего руководства качества. Таким образом, это правила работы и взаимодействия внутри предприятия, которые определенным образом задокументированы.



\* Под **системой менеджмента качества** в стандартах ИСО 9000 понимается часть системы управления предприятием, базирующаяся на документированных процедурах управления и выполнения бизнес-процессов.

\*



мента  
чества

# \* Цели и задачи СМК

## Цели систем менеджмента качества:

- \* Выявление и удовлетворение требований потребителей.
- \* Управление взаимосвязанными взаимозависимыми процессами, прямо и косвенно влияющими на качество.

## Задачи систем менеджмента качества:

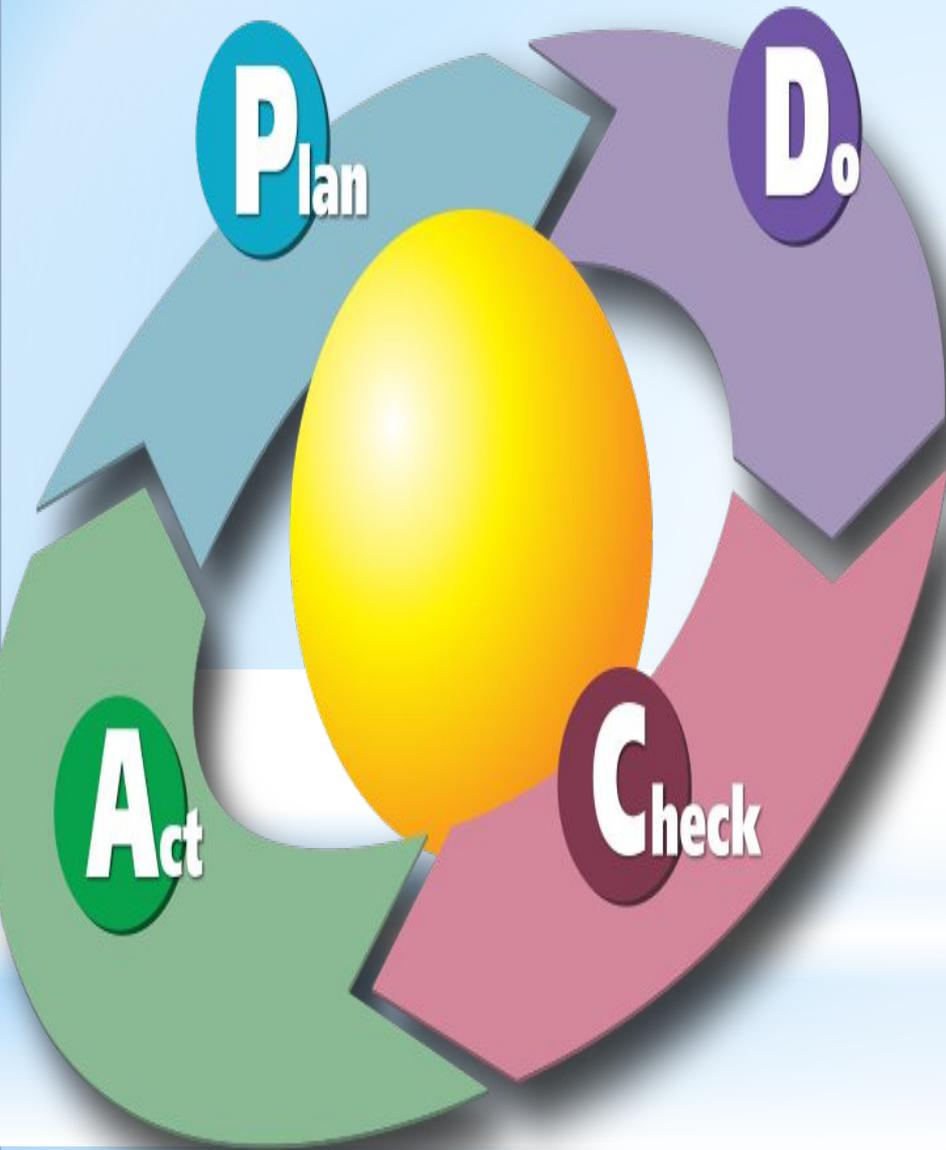
- \* Выявление процессов и определение требований к ним.
- \* Вовлечение всего персонала в обучение.
- \* Назначение ответственных, распределение обязанностей и полномочий.

# \* Преимущества внедрения

## СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

- \* - повышение эффективности системы управления предприятием;
- \* - сокращение расходов на управление;
- \* - улучшение качества процессов;
- \* - улучшение качества продукции и работ;
- \* - улучшение понимания персоналом целей и задач предприятия;
- \* - повышение уровня мотивации и исполнительской дисциплины работников, большая ответственность за собственные результаты и за счет этого повышение производительности труда;
- \* - вовлечение персонала в работу по качеству, увеличение его приверженности идее качества.

# Цикл PDCA



**Планируй (PLAN)** – необходимо установить цели и процессы, необходимые для достижения результатов.

**Выполняй (DO)** – необходимо внедрить процессы.

**Проверяй (CHECK)** – необходимо осуществить мониторинг и измерения процессов и продукта и анализировать результаты.

**Корректируй (ACT)** – необходимо непрерывно улучшать процессы.

# Принципы менеджмента качества:

- \* 1. Ориентация на потребителя
- \* 2. Лидерство
- \* 3. Взаимодействие работников
- \* 4. Процессный подход
- \* 5. Улучшение
- \* 6. Принятие решений, основанное на свидетельствах
- \* 7. Менеджмент взаимоотношений

# Модель системы менеджмента качества ИСО 9000:2000



- \* 1. Назначение должностных лиц, ответственных за организацию проведения работ; создание (реорганизация) службы качества;
- \* 2. Анализ существующих на предприятии подходов к управлению качеством и степени их соответствия требованиям стандарта ИСО 9001;
- \* 3. Проведение специального обучения участников работ и разъяснительной работы с персоналом предприятия по современным подходам к менеджменту качества;
- \* 4. Установление политики и целей в области качества;
- \* 5. Определение процессов, необходимых для достижения целей в области качества; определение последовательности и взаимодействия этих процессов;
- \* 6. Внедрение системы менеджмента качества; проведение внутренних аудитов системы менеджмента качества и выполнение корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудитов;
- \* 7. Подготовка к сертификации.

## \* Основные этапы построения системы менеджмента качества

- \* - документы, содержащие политику и цели предприятия в области качества;
- \* - Руководство по качеству
- \* - документированные процедуры, включая документы, содержащие полномочия и ответственность персонала предприятия; положения о подразделениях и должностные инструкции (дополненные новыми ответственностями и полномочиями);
- \* - документация на процессы,
- \* - документы, содержащие полученные результаты или свидетельства осуществленной деятельности (записи о качестве).

**\* К документации системы менеджмента качества относятся:**

## \* Структура документации СМК



- \* 1. Процессы системы менеджмента качества.
- \* 2. Процессы реализации ответственности высшего руководства в рамках системы менеджмента качества (например, определение стратегии и целей предприятия, планирование деятельности предприятия и ресурсов).
- \* 3. Менеджмент ресурсов (человеческие ресурсы, инфраструктура и производственная среда).
- \* 4 Процессы жизненного цикла продукции/услуги.
- \* 5. Процессы измерения, анализа и улучшения.

По назначению и месту в системе менеджмента качества процессы классифицируются на:

- \* - основные;
- \* - вспомогательные (имеет только внутренних потребителей);
- \* - процессы высшего руководства.

## \* Процессный подход

# Заключение

1. Разработка единой системы менеджмента качества, как в регулируемой, так и в нерегулируемой государственным законодательством областях производства продукции способствует еще и тому, чтобы сократить общее количество различных стандартов, предписаний, положений и других документов, часто противоречивых, которые производитель должен выполнять и которые, в силу их числа и противоречивости, он часто не в состоянии выполнить.

2. Для того, чтобы обеспечить решение всех задач, стоящих перед предприятием в области управления качеством, необходимы специально подготовленные специалисты. Это - менеджеры по качеству. В их функции прежде всего входит организация и управление по качеству на уровне системы качества, а также организация управления на оперативном уровне. Требования к образованию, стажу работы, профессиональной подготовке таких специалистов изложены, например, в материалах Европейской организации по качеству (ЕОК).

\*Спасибо за внимание