

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:

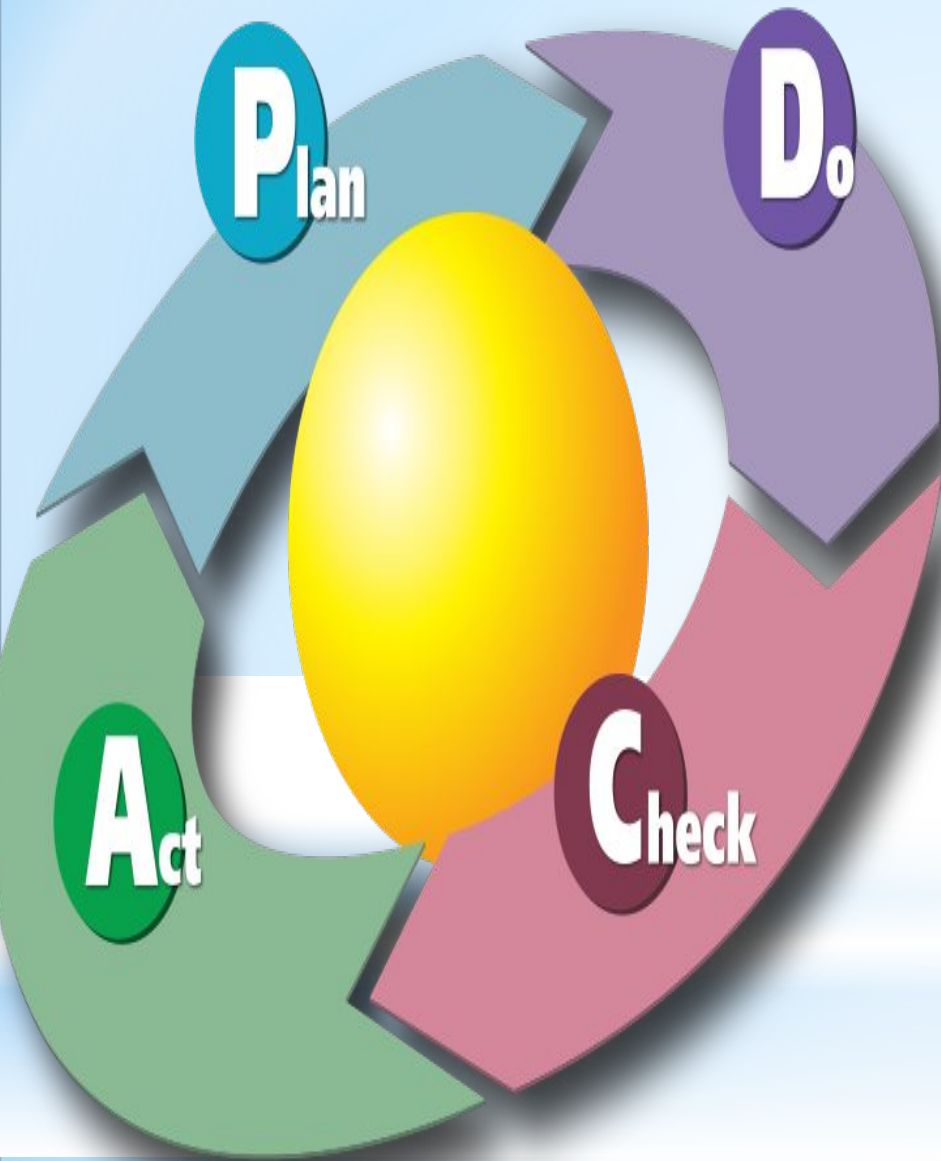
- * Выявление процессов и определение требований к ним.
- * Вовлечение всего персонала в обучение.
- * Назначение ответственных, распределение обязанностей и полномочий.

* 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