

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9000)

Что мы оцениваем?



Сертификация Систем Менеджмента Качества (СМК) на соответствие требованиям стандартов ISO серии 9000

- Внедрение стандартов ISO серии 9000 версии 2001 года, опираясь на **процессный** подход, позволяет продемонстрировать потребителю **стабильность** высокого качества продукции или услуги.
- При этом важной особенностью стандартов ISO 9001 является их **универсальность** для любой сферы бизнеса. Управление качеством является **необходимой частью** **управления** любой компании - от крупной производственной до небольшой компании, предоставляющей услуги.

Системы Менеджмента Качества (СМК) на соответствие требованиям стандартов ISO серии 9000

ГОСТ Р ИСО 9001-2001 Системы менеджмента качества. Требования.

Устанавливает **минимально** необходимый набор **требований** к системам качества и применяется для достижения целей сертификации и **проверок**;

ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. Содержит методические указания по разработке и внедрению систем менеджмента качества, которые ориентированы на высокую эффективность деятельности компаний;

Восемь принципов менеджмента качества

Ориентация на потребителя

- Понимание текущих и будущих **потребностей**, выполнение их требований и стремление **презойти** их ожидания.
- Обмен **информацией**, который должен иметь **двусторонний** характер, чтобы **потребитель** ясно представлял себе, как он может запросить **помощь** и к кому при этом следует **обращаться**

Лидерство руководителя

- Обеспечение **единства** цели и направления деятельности организации
- Создание и поддержание **внутренней среды**, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

Вовлечение работников

- Полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.
- Стандарт ИСО 9001 устанавливает **требование компетентности** персонала всех уровней. Необходимо удостовериться, что **квалификация** каждого работника достаточна для **эффективного** выполнения им своих обязанностей.

Восемь принципов менеджмента качества

Процессный ПОДХОД

- Процесс следует рассматривать с точки зрения вопроса "**что происходит?**" в организации при предоставлении услуги
- Весь комплекс процессов следует рассматривать как единую **систему**, ни один из элементов которой не существует изолированно.
- Для каждого процесса организации должны быть определены **операции** и выявлены связанные с ними опасности и риски, что позволит разработать **документацию**, соответствующую **компетенции** персонала, занятого в процессе.
- Недостаточно идентифицировать процессы - ими надо **управлять**.

Восемь принципов менеджмента качества

Системный подход к менеджменту

- Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют результативности и эффективности организации при достижении ее целей.

Постоянное улучшение

- Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.
- Существуют области для улучшений и *источники* необходимой *информации*

Принятие решений, основанное на фактах

- Эффективные* решения основываются на *анализе* данных и информации.

Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

- Оптимизации ресурсов* в интересах двух сторон

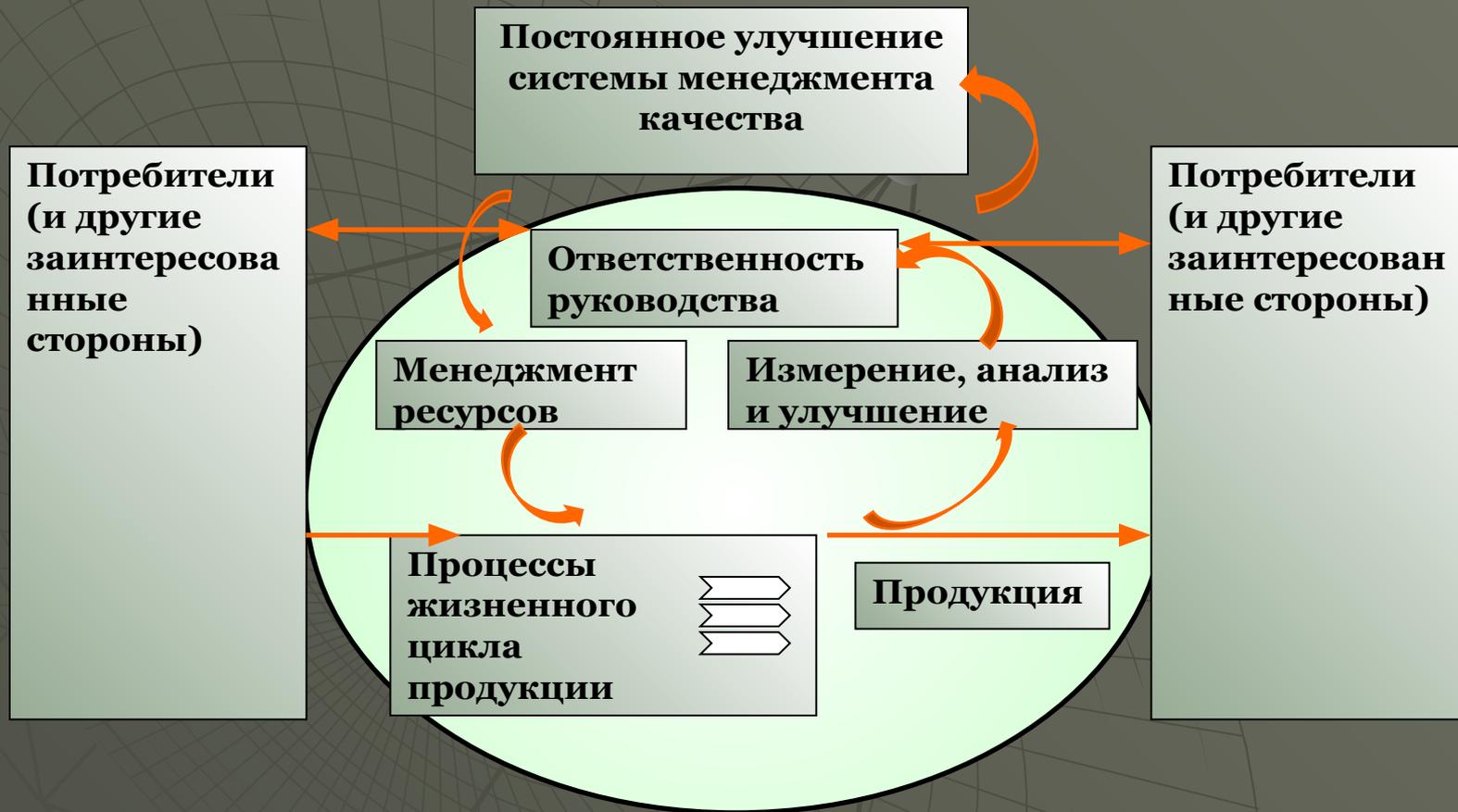
Обоснование необходимости систем менеджмента качества

- Системы менеджмента качества могут содействовать организациям в повышении удовлетворенности потребителей.
- Потребителям необходима **продукция**, характеристики которой **удовлетворяли** бы их **потребности** и **ожидания**. Поскольку потребности и ожидания потребителей **меняются**, организации также испытывают давление, обусловленное **конкуренцией** и техническим **прогрессом**, они должны постоянно **совершенствовать** свою продукцию и свои процессы.
- Системный подход к менеджменту качества побуждает организации **анализировать** требования потребителей, **определять процессы**, способствующие получению продукции, приемлемой для потребителей, а также **поддерживать** эти **процессы** в **управляемом состоянии**.

Подход к системам менеджмента качества

- 1) **установление потребностей и ожиданий** потребителей и других заинтересованных сторон;
- 2) разработку **политики** и **целей** организации в области качества;
- 3) установление **процессов** и **ответственности**, необходимых для достижения целей в области качества;
- 4) установление и определение необходимых **ресурсов**, и обеспечение ими для достижения целей в области качества;
- 5) разработку **методов** для измерения результативности и эффективности каждого процесса;
- 6) применение данных этих **измерений** для определения результативности и эффективности каждого процесса;
- 7) определение **средств**, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин;
- 8) разработку и применение процесса для **постоянного улучшения** системы менеджмента качества.

"Модель менеджмента качества, основанная на процессном подходе"



Условные обозначения:

←→ поток информации

→ деятельность добавляющая ценность

Цикл PDCA (Вариант Исикавы)

- Ко всем процессам может применяться цикл "Plan - Do - Check - Act" (PDCA). Цикл PDCA:
- ◆ **планирование** (plan) - разработайте цели и процессы, необходимые для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации;
 - ◆ **осуществление** (do) - внедрите процессы;
 - ◆ **проверка** (check) - постоянно контролируйте и измеряйте процессы и продукцию в сравнении с политикой, целями и требованиями на продукцию и сообщайте о результатах;
 - ◆ **действие** (act) - предпринимайте действия по постоянному улучшению показателей процессов.

Цикл PDCA (Вариант Исикавы)



Роль статистических методов



Статистические методы могут помочь при **измерении, описании, анализе, интерпретации и моделировании** такой изменчивости даже при относительно ограниченном количестве данных.

- **Статистический анализ** таких данных может помочь лучше **понять** природу, **масштаб** и **причины изменчивости**, способствуя, таким образом, **решению** и даже **предупреждению проблем**, которые могут быть результатом такой изменчивости, а также постоянному улучшению.