

ТЕМА 1. СУЩНОСТЬ КАТЕГОРИИ КАЧЕСТВА

1.1 Понятия качества

1.2 Факторы влияющие на качество

1.3 Показатели качества



-
- **Качество** – степень соответствия характеристик требованиям.
 - **Требования к качеству** – это выражение определенных потребностей, их перевод в набор количественно или качественно установленных характеристик объекта.
 - **Характеристика** – отличительное свойство

КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА

- соответствие требованиям потребителей;
- соответствие действующему законодательству;
- соответствие НД;
- соответствие экологическим требованиям;
- соответствие показателям лучших мировых аналогов;
- соответствие платежеспособности населения;
- экономическая выгода для производства (приносить прибыль).



СОСТАВЛЯЮЩИЕ КАЧЕСТВА



1.2 ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КАЧЕСТВО:

- *субъективные (человеческий)*
- *объективные (технические, экономические, организационные, социальные)*

1.2 ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КАЧЕСТВО:

Субъективные (человеческий)

- профессиональная подготовка;
- мотивация к труду;
- отношение к улучшению качества (понимание, что улучшение качества является основой снижения издержек производства).

ОБЪЕКТИВНЫЕ (СВЯЗАННЫЕ С УСЛОВИЕМ ТРУДА):

Технические :

- конструкция, схема, состав;
- технология изготовления, технологический регламент;
- способы эксплуатации и обслуживания, порядок потребления (использования) и т.д.

ОБЪЕКТИВНЫЕ

Экономические:

- форма оплаты труда;
- премирование;
- штрафные санкции за брак;
- соотношение между качеством продукции, себестоимостью и ценой;

ОБЪЕКТИВНЫЕ

Организационные:

- организация работы с поставщиками;
- обеспеченность сырьем и материалами;
- техническое обслуживание оборудования;
- планомерность и ритмичность работы
- организация информационного обеспечения;
- научная организация труда, культура производства;
- организация питания и отдыха



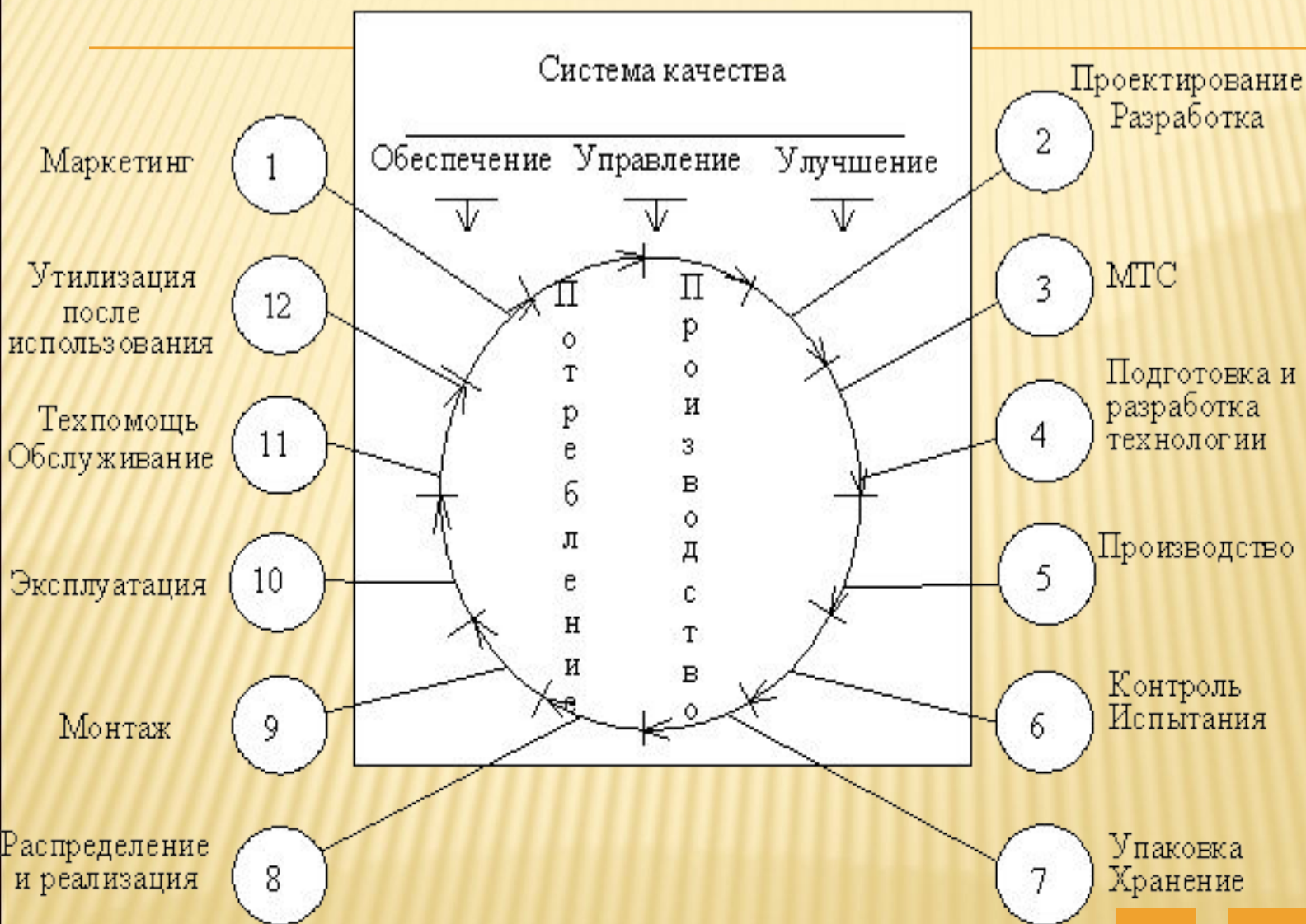
ОБЪЕКТИВНЫЕ

Социальные

- подбор и расстановка кадров;
- организация работ по повышению квалификации;
- взаимоотношение в коллективе;
- организация отдыха в нерабочее время



ПЕТЛЯ КАЧЕСТВО



ФОРМИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПО ЭТАПАМ ЖЦ

Жизненный цикл продукции	Виды работ
1. Исследование и обоснование разработки	<ul style="list-style-type: none">- маркетинговые исследования, НИР.- разработка технического задания на выполнение опытно-конструкторских работы по созданию изделий.- определение номенклатуры показателей качества
2. Разработка	<ul style="list-style-type: none">- разработка конструкторской и нормативной документации
3. Производство	<ul style="list-style-type: none">- обеспечение сырьем и материалами- подготовка производства (обеспечение оборудованием, КИП, подготовка кадров)-- производство- организация производственного контроля (
4. эксплуатация	<ul style="list-style-type: none">- установление способа сбора и получения информации о качестве.- рациональное обслуживание продукции- определение фактических показателей качества.

КЛАССИФИКАЦИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА

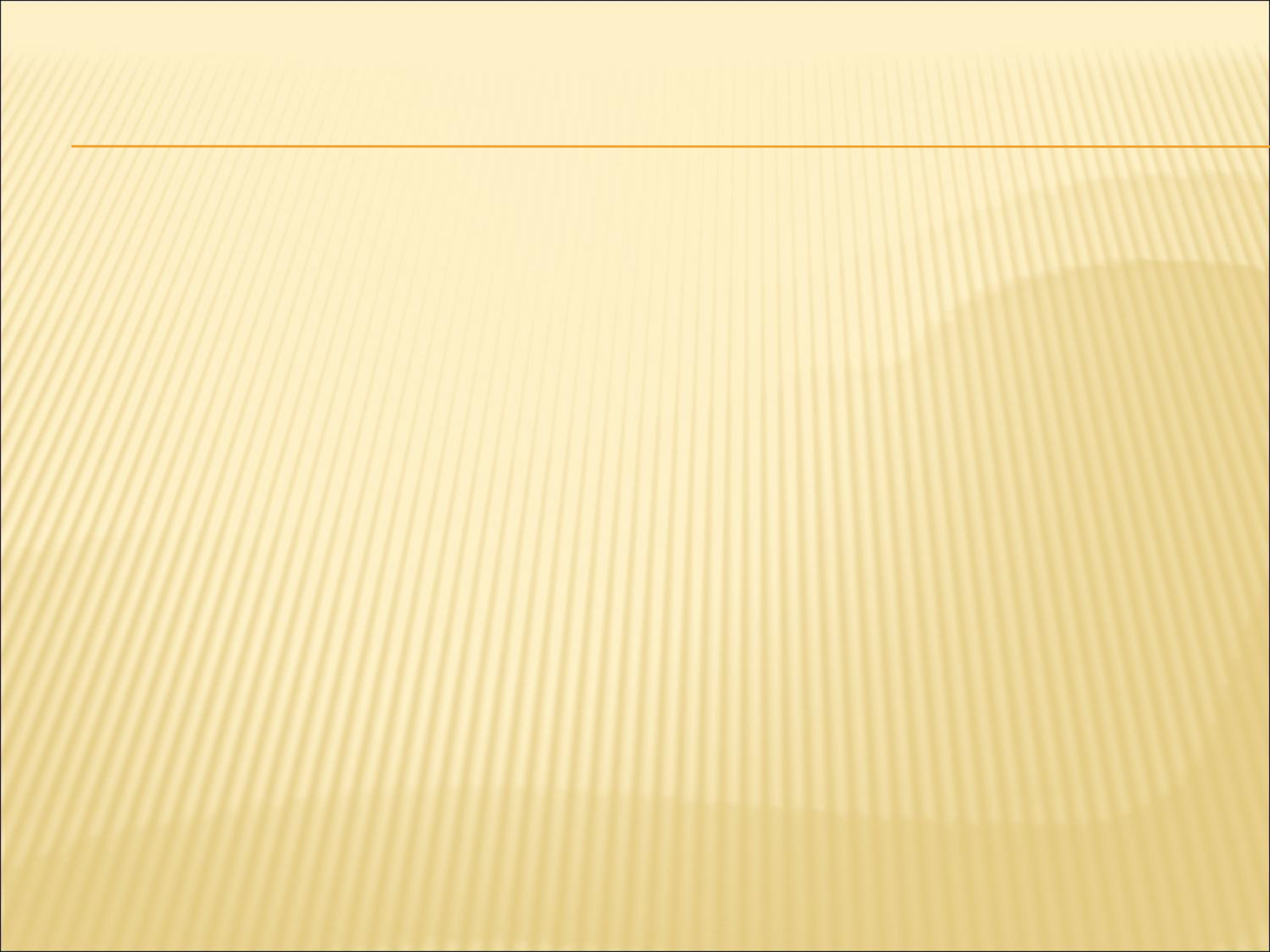
- назначения
- показатели безопасности
- надежности
- эргономические
- эстетические
- технологичности;
- стандартизации и унификации
- патентно-правовые
- экологические
- экономические

КЛАССИФИКАЦИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

- Для оценки качества продукции ОП разработан проект ГОСТ Р 54609 «Услуги общественного питания Номенклатура показателей качества продукции общественного питания»

Классификация показателей качества

-
- ▣ **Менеджмент** – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией



СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА



□ **Менеджмент качества-**

скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству

Менеджмент качества

```
graph TD; A[Менеджмент качества] --> B[Разработка политики в области качества]; A --> C[Планирование качества]; A --> D[Управление качеством]; A --> E[Обеспечение качества]; A --> F[Улучшение качества];
```

**Разработка
политики в
области
качества**

**Планиро-
вание
качества**

**Управле-
ние
качеством**

**Обеспе-
чение
качества**

**Улучшение
качества**

-
- **Политика в области качества** - общие намерения и направление деятельности организации в области качества официально сформулированные **ВЫСШИМ РУКОВОДСТВОМ** (*цели, задачи, обязательства, основные направления работ*)

▣ **Планирование качества** - часть менеджмента качества направленная на установление **целей в области качества** и определяющая необходимые операционные **процессы** жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества

-
- ▣ **Управление качеством** – методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству и направленные на управление процессами на всех этапах жизненного цикла продукции



-
- **Система управления качеством-**
совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, средств, методов направленных на установление, обеспечение и поддержания качества продукции

-
- ▣ **Субъектами управления качеством**
-органы управления и различные лица, функционирующие на различных уровнях и реализующие функции управления качеством



Объекты управления качеством :

- показатели и характеристики качества продукции;
- факторы и условия влияющие на их уровень;
- процессы формирования качества продукции на всех этапах жизненного цикла



8.3 РЕСУРСЫ СМК

- человеческие ресурсы
 - инфраструктура
 - производственная среда
 - финансы
-

1). ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ

Обязанности организации

- определять необходимую компетентность персонала

- обеспечивать подготовку персонала

- оценивать результативность предпринятых мер

- установить задачи персонала по достижению целей в области качества

- поддерживать в рабочем состоянии соответствующие записи об образовании

2)ИНФРАСТРУКТУРА

Состав

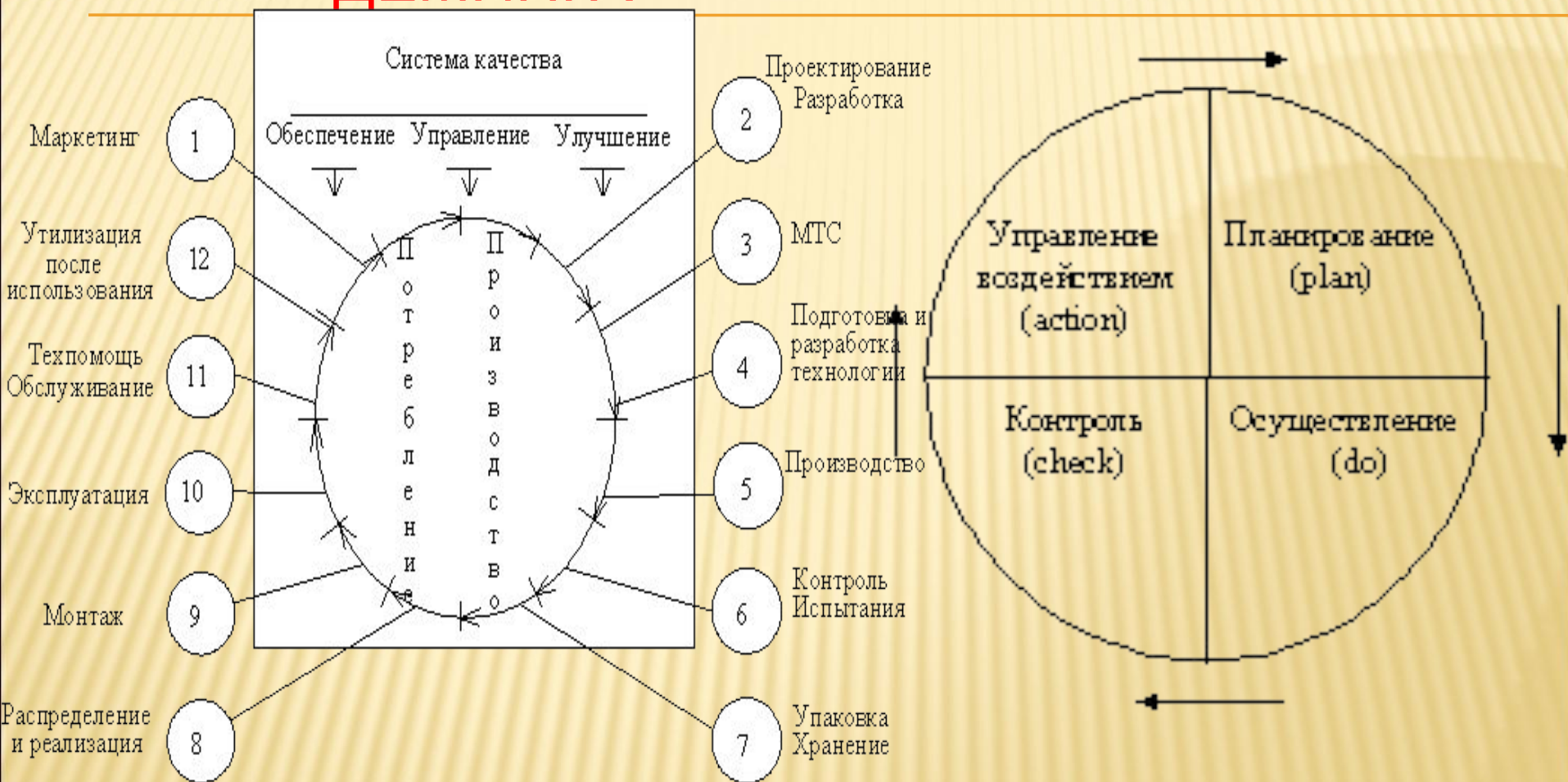
-здания, рабочее пространство и связанные с ним средства труда

- оборудование для процессов (как технические, так и программные средства);

-службы обеспечения (например, транспорт или связь)

ПЕТЛЯ КАЧЕСТВО ДЕМИНГА

ЦИКЛ



3) ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СРЕДА

Составляющие

-санитарно-гигиенические (освещенность, температура, уровень шума

- система признания и поощрения

4). Финансы

ФУНКЦИИ УК:

1. Прогнозирование потребностей рынка и уровня качества продукции
2. Планирование повышения качества продукции
3. Нормирование требований к качеству продукции и стандартизация
4. Технологическая подготовка производства
5. Обеспечение стабильности запланированного уровня качества продукции на всех уровнях жизненного цикла
6. Контроль качества и испытания продукции
7. Профилактика брака в производстве
8. Сертификация продукции, производства, систем качества;
9. Внутрипроизводственный учет и отчетность по качеству;
10. Анализ состояния качества продукции;
11. Подготовка и повышение квалификации кадров



ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

- **Принцип**- руководящее положение, основное правило, установка для какой-либо деятельности
- В основу международных стандартов ИСО серии 9000:2000 положены восемь принципов управления качеством.

ПРИНЦИП 1. ОРИЕНТАЦИЯ ОРГАНИЗАЦИИ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

анализ рынка и потребностей потребителей.

Действия по реализации принципа:

- изучение потребительского спроса
- обеспечение сбалансированности в запросах потребителей и других участников сделки
- измерение потребительской удовлетворенности
- управление взаимоотношениями с потребителями

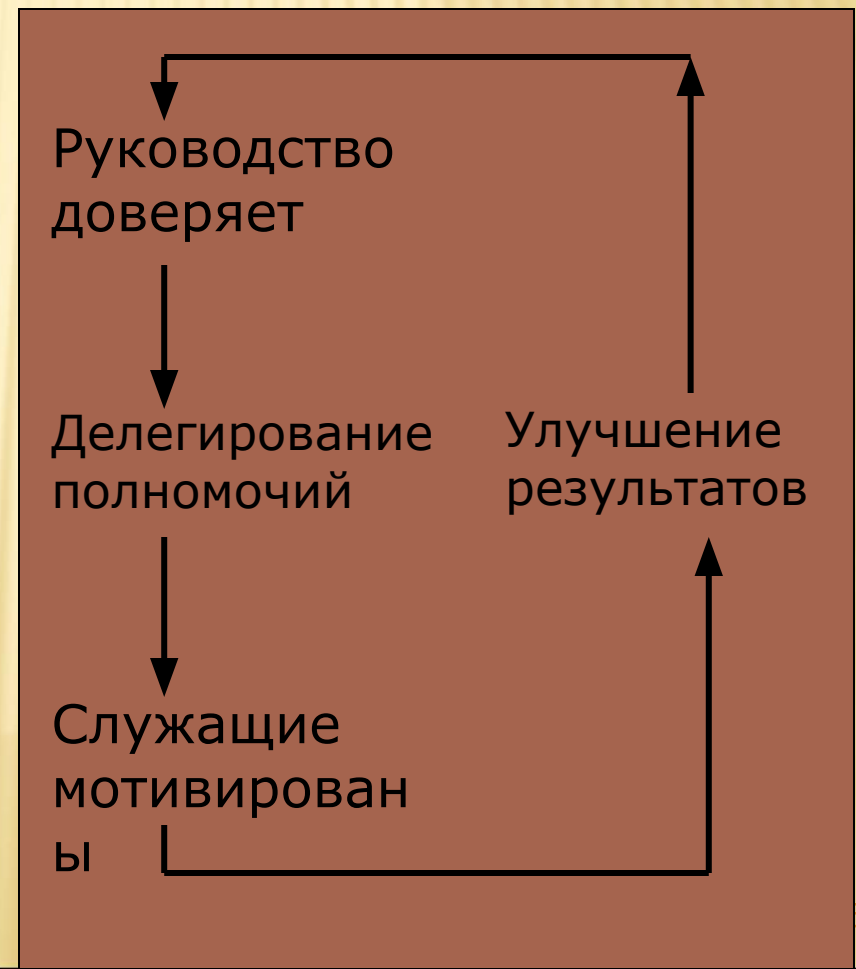
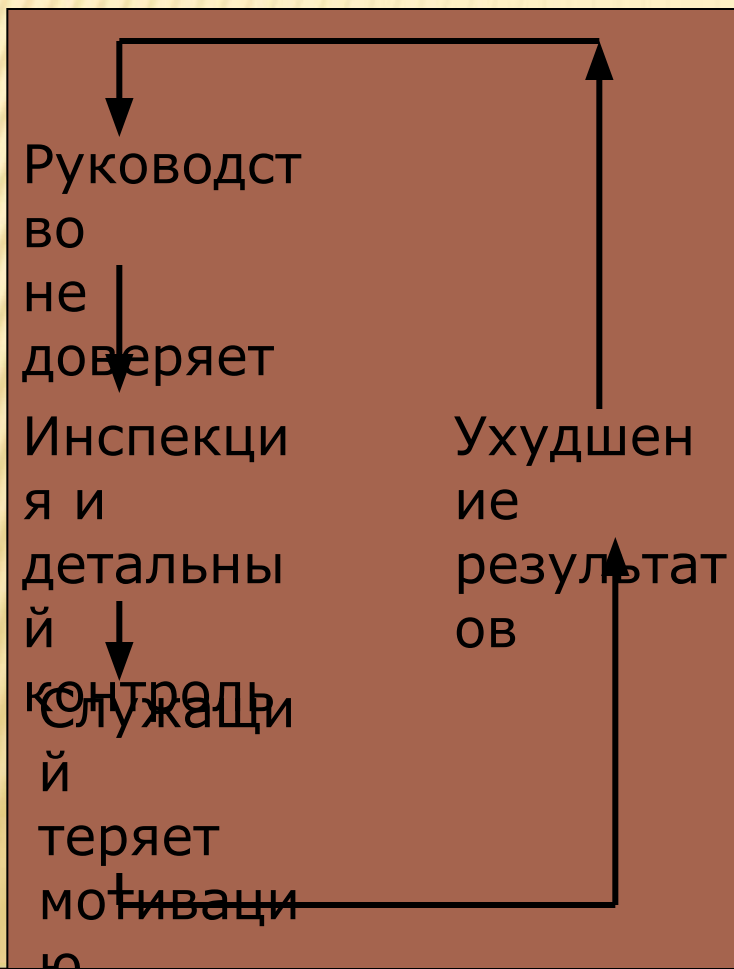
□ **Принцип 2. Роль руководства (лидерство)**

□ *Действия по реализации принципа:*

- активность поведения
- создание ясного видения перспектив организации
- создание атмосферы доверия и искоренение страха в организации
- обеспечение персонала необходимыми ресурсами и полномочиями в действиях с осознанием ответственности
- вдохновение и поощрение персонала, оценка вклада каждого сотрудника в общее дело
- обучение персонала, наставничеств

ПРИНЦИП 3. ВОВЛЕЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

систематическую возможность каждого сотрудника участвовать в выработке и реализации управленческих решений

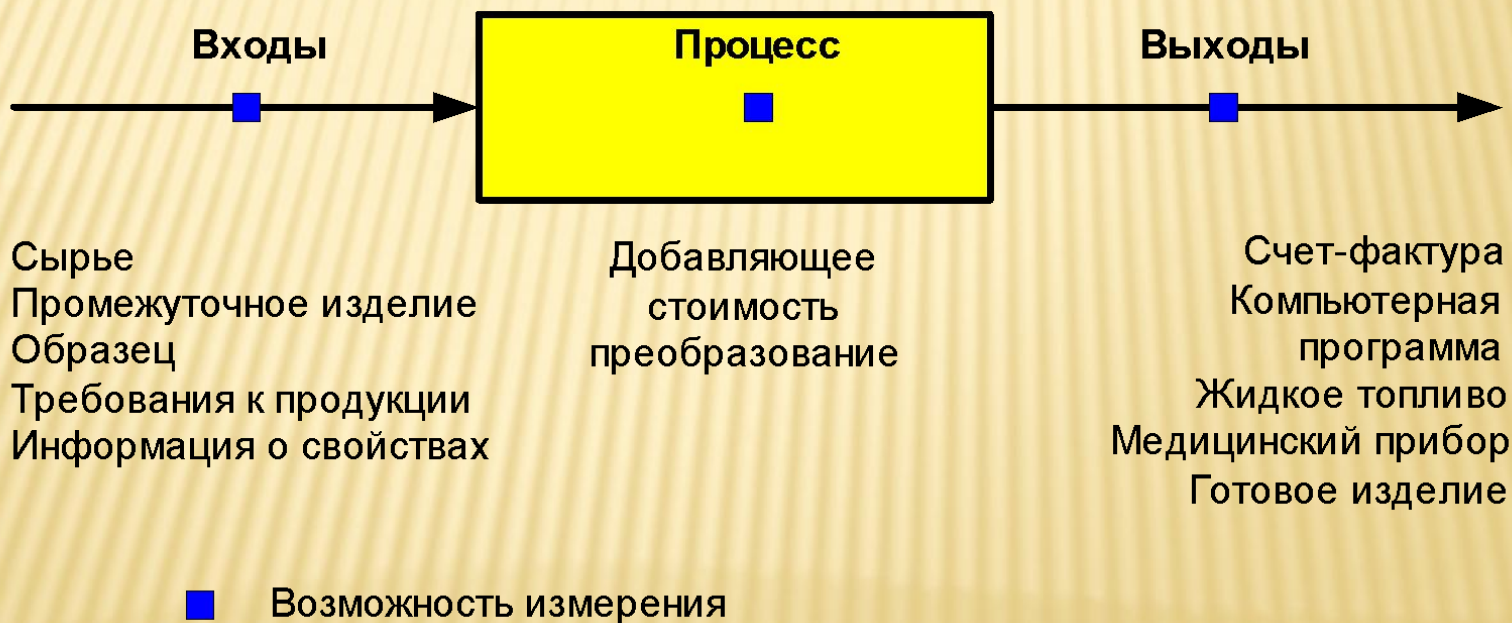


Действия по реализации принципа:

- Подготовка и планирование карьеры
- Определение ответственности и полномочий
- Разработка личных и коллективных целей
- Вовлечение в процесс принятия решений
- Признание заслуг и вознаграждение
- Поощрение нововведений
- Обеспечение эффективной коллективной работы
- Изучение причин прихода и ухода работников

Принцип 4. Процессный подход

Процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы



ПРИНЦИП 5.СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД

управление организацией как сетью взаимосвязанных процессов, которые «формируют» качество конечной продукции.

действия по реализуется принципа:

- определение системы путем установления процессов, влияющих на заданные цели
- структуризация системы для достижения цели оптимальным способом
- понимание взаимозависимости между процессами в системе
- непрерывное совершенствование системы на базе оценки и аттестации

Принцип 7. Подход к принятию решений на основе фактов

Действия по реализации принципа:

- проведение измерений, сбор целевых данных и информации
- обеспечение достаточно полными, достоверными и точными данными и информацией
- анализ данных и информации
- понимание значимости подходящих статистических методов
- принятие решений и выполнение действий, базирующихся на результатах логического анализа соотношения практического опыта и интуиции

Принцип 8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

комэйкершип – «Вместе сделаем, вместе выиг-раем»

Действия по реализации принципа:

- определение и выбор ключевых поставщиков
- создание простых и открытых взаимосвязей
- инициирование совместного совершенствования продукции и процессов
- совместное однозначное определение потребностей потребителей
- обмен информацией и планами на будущее
- признание достижений поставщиков

ПРИНЦИП 6. НЕПРЕРЫВНОЕ УЛУЧШЕНИЕ

Улучшение качества— это превышение уже достигнутых результатов работы в области качества

Действия по реализации принципа:

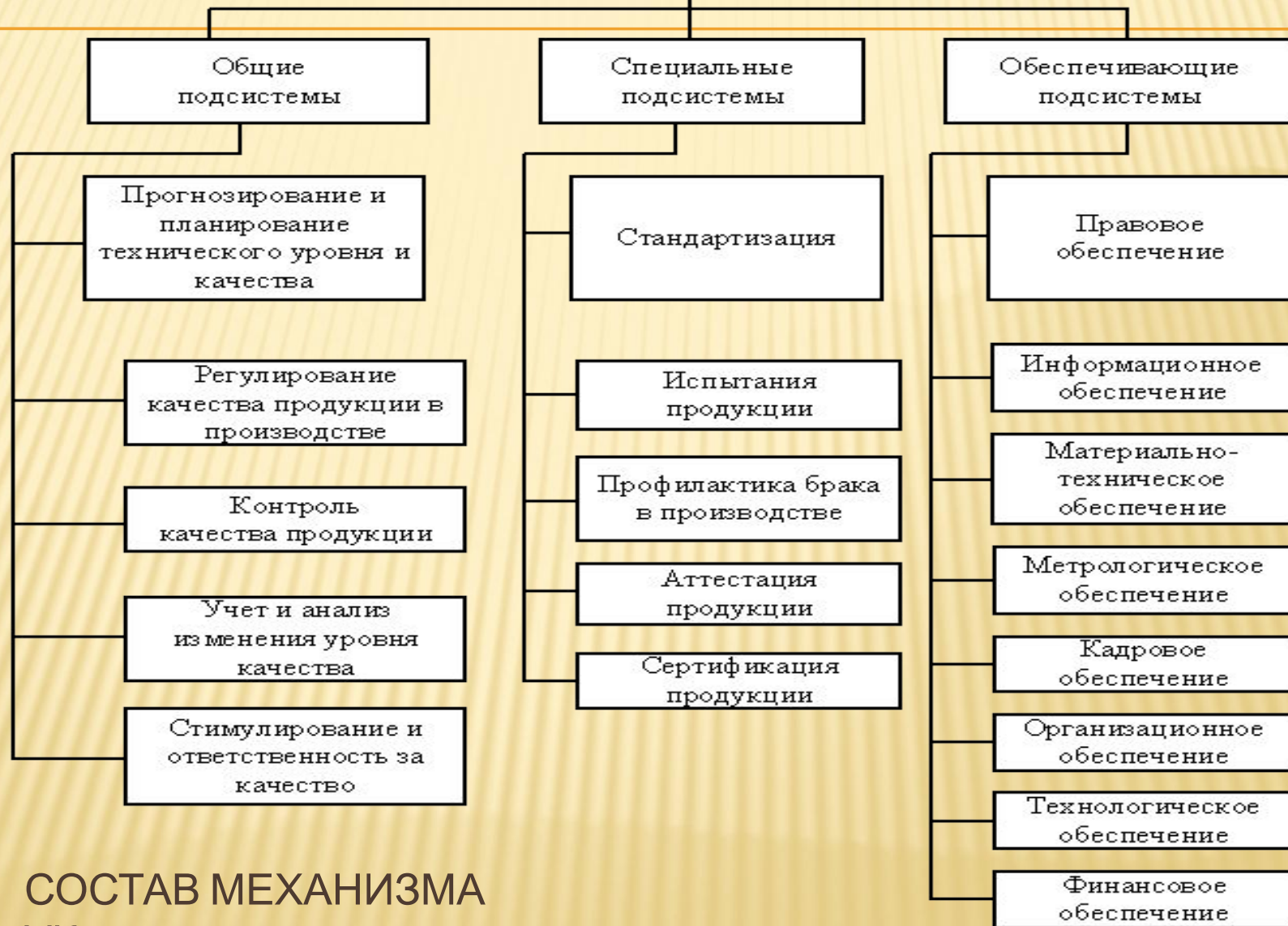
- непрерывного совершенствования продукции, процессов и систем
- постоянное повышение производительности и эффективности всех процессов
- поощрение профилактических действий
- обеспечение всех сотрудников организации соответствующим обучением, методиками и инструментами непрерывного совершенствования,
- создание системы мер для установления, отслеживания и стимулирования улучшений

Основные требования к системе управления качества на современном этапе

1. СК должна строиться на политике, ориентированной на заказчика продукции
2. В результате внедрения СК все процессы обеспечения качества должны быть под контролем руководителя
- 3.
4. СК должна быть обеспечена всеми ресурсами
5. Процессы обеспечения качества должны быть документированы
6. Правильность функционирования системы должна постоянно проверяться (Аудит)
7. СК должна быть экономически эффективной, должен вестись учет затрат
8. СК должна быть внедрена

-
- **Механизм УК** представляет собой совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, используемых принципов, методов и функций управления качеством в соответствии с общепринятыми принципами и методами управления

Механизм управления
качеством продукции



СОСТАВ МЕХАНИЗМА
УК