

Основные этапы развития систем качества



LOGO

Качество



- Качество продукции – совокупность свойств и признаков продукции, товаров, услуг, обуславливающих их способность удовлетворять потребности и запросы людей, соответствовать своему назначению и предъявляемым требованиям

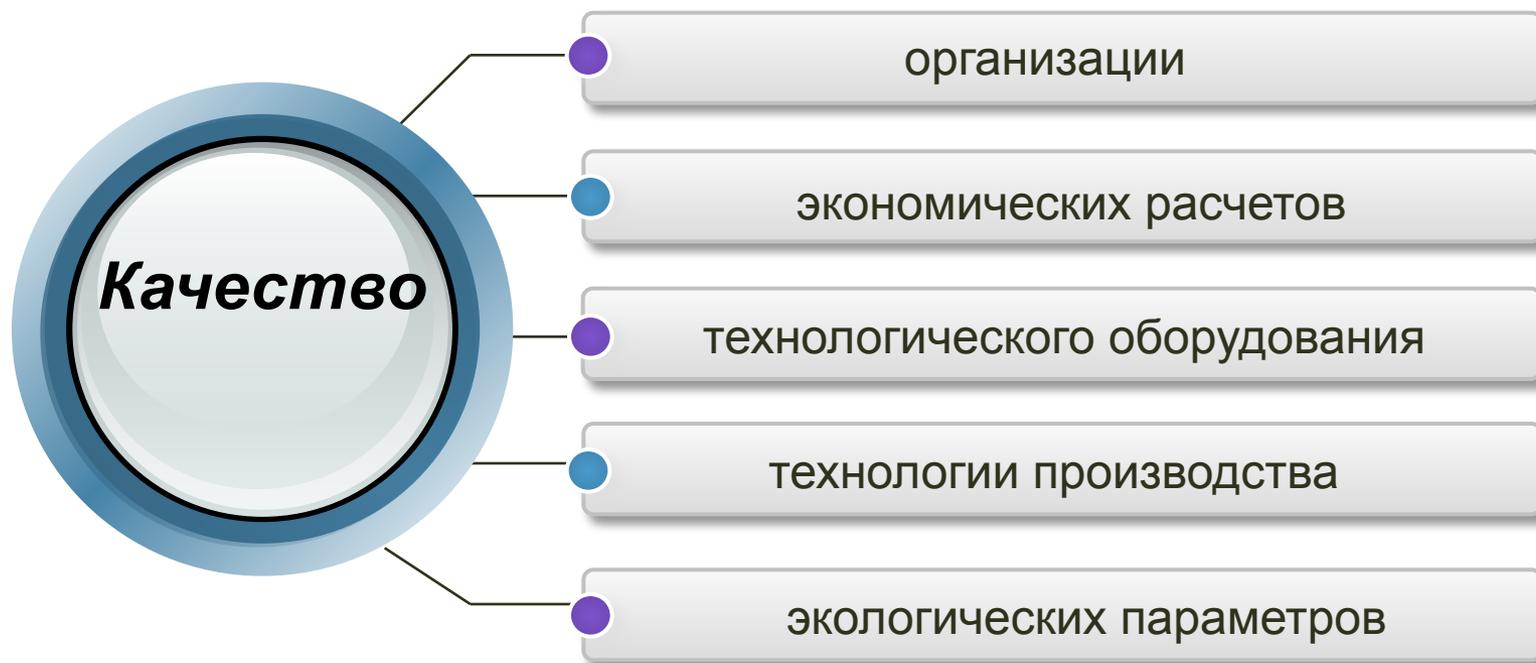


ISO 9001



Рекомендовано
Національною Асоціацією
Дієтологів і
Нутриціологів

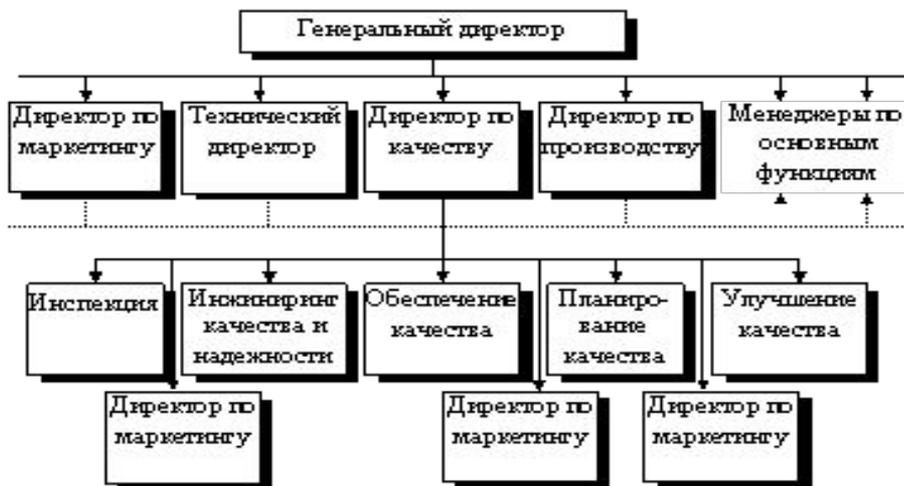
Качество



Основные организационные системы управления качеством, которые применялись в XX веке.



Развитие функций менеджера по качеству в 70-80-е годы



Развитие функций менеджера по качеству в 90-е годы

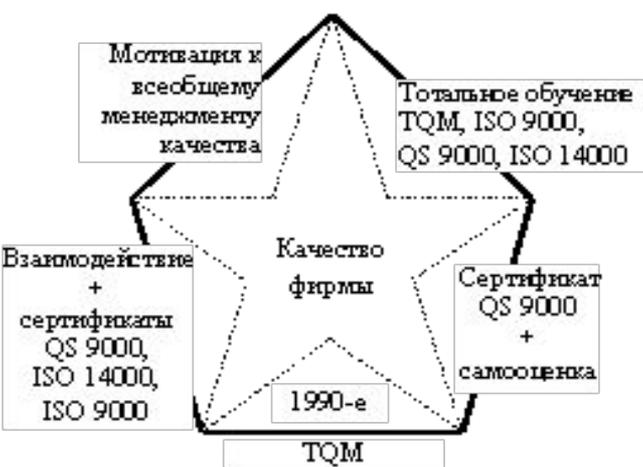
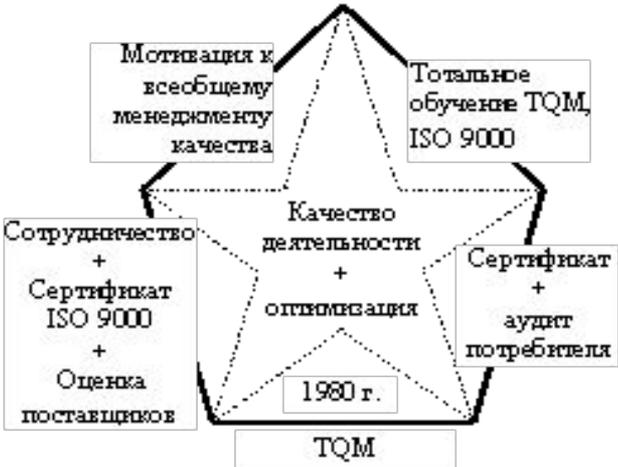
--- административные связи
 -.- функциональные связи



Качество продукции как соответствие стандартам

Качество продукции как соответствие стандартам и стабильность процессов

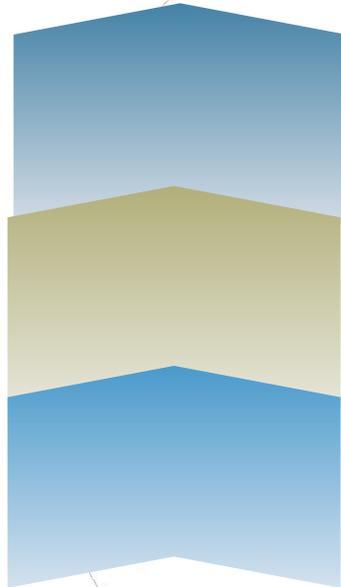
Качество продукции, процессов, деятельности как соответствие рыночным требованиям



Качество как удовлетворение требований и потребностей потребителей и служащих

Качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих

Постоянное параллельное усовершенствование 3-х составляющих:

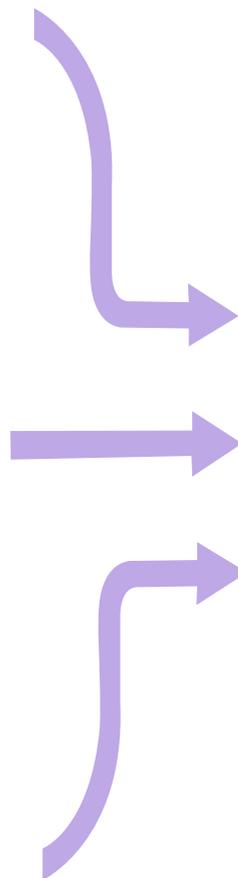


- качество продукции
- качество организации процессов
- уровень квалификации персонала



Что позволяет достичь более
быстрого и эффективного развития
бизнеса.

Всеобщее управление качеством (Total Quality Management, TQM)

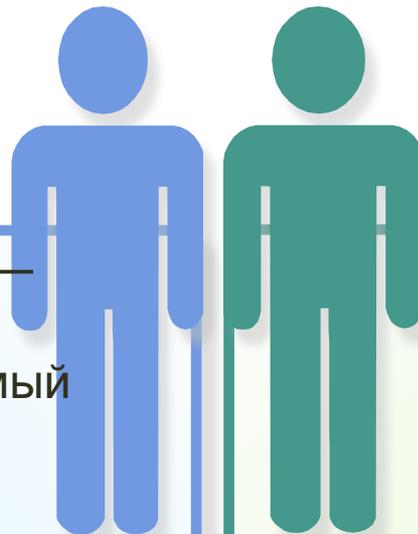


Степень реализации
требований клиентов

Значения финансовых
показателей компании

Уровень удовлетворенности
служащих компании своей
работой

TQM включает 2 механизма:



Quality Assurance (QA) — контроль качества — поддерживает необходимый уровень качества и заключается в предоставлении компанией определенных гарантий, дающих клиенту уверенность в качестве данного товара или услуги.

Quality Improvements (QI) — повышение качества — предполагает, что уровень качества необходимо не только поддерживать, но и повышать, соответственно поднимая и уровень гарантий.

Всеобщее управление качеством (Total Quality Management, TQM)



Международная организация по стандартизации (International Organization for Standardization, ISO)



ISO 9001

модель для обеспечения качества при проектировании и (или) разработке, производстве, монтаже и обслуживании

ISO 9002

модель для обеспечения качества при производстве и монтаже

ISO 9003

модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях



Обязательным является документирование шести процедур





Вопросы для проверки:



1. **Дайте определение понятию «качество»**
2. **Какое значение имеет повышение качества?**
3. **В чем заключается суть TQM?**
4. **Что такое QA и QI?**
5. **Что такое ISO?**



**Спасибо за
внимание!**



LOGO

www.themegallery.com