

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**
Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных
технологий, механики и оптики.
Кафедра прикладной биотехнологии

**Реализация принципов TQM.
Требования к политике
организации в области качества.**

Выполнила:
студентка гр. Т4230
Садова Мария Юрьевна

Санкт-Петербург 2017 г.

Введение



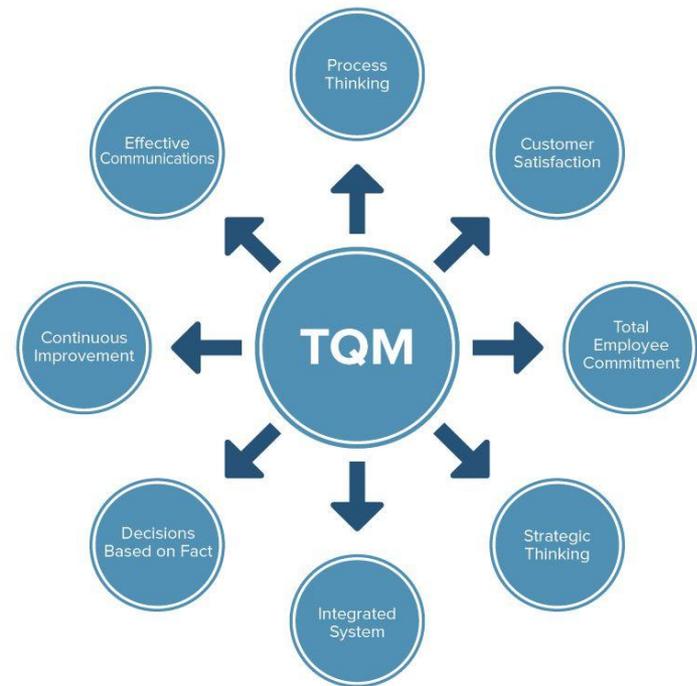
TQM можно определить как подход к управлению организацией, сфокусированный на качестве.



Целью повышения качества является удовлетворение потребителей и получение выгоды всеми заинтересованными сторонами (работники, владельцы, смежники, поставщики) и обществом в целом.

Принципы TQM

- ❑ Ориентация на потребителя
- ❑ Вовлечение персонала
- ❑ Процессный подход
- ❑ Единство системы
- ❑ Стратегический и систематический подход
- ❑ Непрерывное улучшение
- ❑ Принятие решений на основе фактов
- ❑ Коммуникации



Стратегия применения TQM

- ❑ Стратегия поэлементного внедрения TQM.
- ❑ Стратегия применения теории TQM.
- ❑ Стратегия применения модели для сравнения (бенчмаркинг).
- ❑ Стратегия применения критериев премий по качеству.



Методология внедрения TQM

1. Высшее руководство должно изучить TQM и принять решение следовать философии TQM.
2. Организация должна оценить существующий уровень культуры своей работы, уровень удовлетворенности потребителей, и оценить состояние системы управления качеством.
3. Высшее руководство должно определить ключевые принципы и приоритеты в работе и довести эту информацию до всех сотрудников организации.
4. Необходимо разработать стратегический план внедрения философии TQM в работу организации.

Методология внедрения TQM

5. Организация должна определить приоритетные требования потребителей и привести в соответствие свою продукцию или услуги с этими требованиями.
6. Необходимо составить карту процессов, за счет которых организация может удовлетворить требования потребителей.
7. Руководство организации должно обеспечить создание и работу команд по улучшению процессов.
8. Необходимо стимулировать создание самоуправляющихся команд по совершенствованию процессов.

Методология внедрения TQM

9. Руководство всех уровней должно своим личным примером способствовать внедрению философии TQM.
10. Необходимо выполнять непрерывное, ежедневное управление бизнес процессами и их нормализацию.
11. Необходимо регулярно оценивать прогресс в выполнении плана внедрения философии TQM в работу организации и корректировать его, если возникает потребность в изменении.
12. Постоянно информировать персонал об изменениях в процессах и поощрять инициативу сотрудников вносить предложения по улучшению работы.

Проблемы внедрения TQM

- Отсутствие вовлеченности руководства.
- Отсутствие изменения культуры организации.
- Плохая подготовка изменений.
- Отсутствие объективной информации и данных.



Политика в области качества

Политика в области качества – это приоритеты и принципы в развитии компании для улучшения качества продукции (услуг), повышения удовлетворенности потребителей, совершенствования элементов системы управления компанией учетом требований различных заинтересованных сторон (работников организации, поставщиков, подрядчиков, партнеров, общества в целом).

Политика в области качества

В политике в области качества организация указывает основные задачи, решение которых обеспечит выход компании на более высокий качественный уровень.



Требования ГОСТ ISO 9001-2011

Высшее руководство должно обеспечивать, чтобы политика в области качества:

- Соответствовала целям организации;
- Включала в себя обязательство соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность системы менеджмента качества;
- Создавала основы для постановки и анализа целей в области качества;
- Была доведена до сведения персонала организации и понятна ему;
- Анализировалась на постоянную пригодность.

Проблемы внедрения TQM

В соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008) политика в области качества должна содержать положения, основанные на общих целях развития компании. Очень важным в разработке политики в области качества является такая формулировка ее задач и положений, чтобы затем на их основе можно было бы логично установить цели в области качества.

Примеры положений, содержащихся в Политике:

- о производстве продукции (оказанию услуг);
- О персонале;
- о поставщиках и партнерах;
- о безопасности и охране окружающей среды;
- об обязательствах высшего руководства по выполнению требований и постоянному повышению результативности СМК.



Спасибо за
внимание!