
Система менеджмента качества (СМК)



Система менеджмента качества (СМК)

Система менеджмента качества - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Качество - степень соответствия присущих характеристик требованиям.

Цель СМК - достижение долгосрочного успеха путем максимального удовлетворения запросов потребителя, сотрудников, владельцев и общества.

Задачи СМК:

- Постоянное улучшение качества продукции и снижение затрат на обеспечение качества;
- Создание у потребителей уверенности в отсутствии брака за счет сертификации системы менеджмента качества.



Восемь принципов менеджмента качества

Стандарты серии ISO 9000 устанавливают минимальные требования, которые Предприятие должно выполнить для того, чтобы гарантировать потребителю получение продукции, соответствующей его требованиям.

В основе стандартов системы менеджмента качества ISO серии 9000 заложены **8 принципов управления:**



Принцип 1

Ориентация на потребителя

Предприятие зависит от своих потребителей, и поэтому должно понимать их текущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

Потребители – главный источник прибыли Предприятия. Поэтому нельзя ограничиваться простым удовлетворением формальных требований потребителя, зафиксированных в договоре, технических условиях или иных документах.

Реализация данного принципа включает:

1

- понимание всего диапазона потребностей и ожиданий потребителя относительно продукции, дисциплины поставки, цены, надежности и т. д.;

2

- обеспечение сбалансированного подхода к потребностям и ожиданиям потребителей и других заинтересованных лиц (владельцев, работников, поставщиков и общества в целом);

3

- доведение этих потребностей и ожиданий до сведения всех сотрудников на Предприятии;

4

- измерение удовлетворённости потребителя и соответствующие действия на основе результатов этого измерения.



Принцип 2

Лидерство руководителя

Руководители обеспечивают единство цели и направление деятельности Предприятия. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач Предприятия.

Никакое серьёзное дело не будет выполнено с наибольшим эффектом, если люди, которые его возглавляют, не возьмут на себя лидерские функции.

Реализация данного принципа подразумевает:

умение прогнозировать ситуации и осуществлять руководство, принимая во внимание накопленный опыт;

принятие во внимание потребностей всех заинтересованных сторон, включая владельцев, работников, потребителей, поставщиков и общество в целом;

формирование ясного видения будущего;

постановка достижимых целей и показателей, вызывающих у сотрудников стремление к самосовершенствованию и постоянному улучшению деятельности Предприятия.



Принцип 3

Вовлечение работников

**Работники всех уровней
составляют основу
Предприятия, и их полное
вовлечение дает
возможность
Предприятию с выгодой
использовать их
способности.**



Реализация данного принципа подразумевает:

получение удовлетворения от работы;

энтузиазм в работе и гордость за принадлежность к своему Предприятию;

принятие ответственности за определённый круг задач и решение возникающих при этом проблем;

активный поиск возможностей повышения уровня компетенции, знаний и опыта;

свободный обмен знаниями и опытом внутри подразделений.

В обеспечении качества продукции и услуг участвуют все подразделения и все сотрудники Предприятия. Важно, чтобы каждый работник четко знал, какой вклад в этот процесс он вносит, выполняя свои должностные обязанности.

Принцип 4

Процессный подход

Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

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

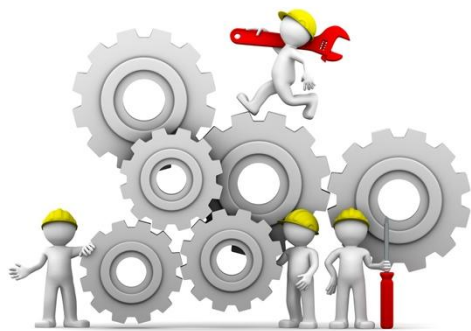
Реализация данного принципа включает:



Принцип 5

Системный подход

Производство должно рассматриваться как система взаимосвязанных процессов, что содействует результативности и эффективности Предприятия при достижении его целей.



Системный подход, прежде всего, ведёт к увязыванию задач, возникающих в рамках концепции качества, с миссией организации, её видением, стратегическими целями и политикой в области качества.



Реализация данного принципа включает:

формирование системы на основе определения процессов, влияющих на достижение поставленной цели;

структурирование системы для достижения цели самым эффективным способом;

постоянное улучшение системы на основе измерения, анализа процессов и оценки результатов.

Принцип 6

Постоянное улучшение

Постоянное улучшение деятельности Предприятия в целом следует рассматривать как его неизменную цель.

Постоянное улучшение начинается с человека, и первый шаг на пути улучшения – совершенствование его личных качеств, знаний, навыков и умений.

Второй шаг – совершенствование работы команды, прежде всего, за счет систематического обучения и создания доброжелательной атмосферы.

Третий шаг – улучшение «среды обитания», рабочего места, рабочей зоны путём организации и поддержания порядка.



Принцип 7

Принятие решений, основанное на фактах

Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.
Принятия решений на основе фактов снижает огромные потери от неэффективных управленческих решений.



Реализация данного принципа включает следующие шаги:

измерение и сбор данных и информации для достижения поставленной цели;

обеспечение точности, достоверности и доступа к данным и информации;

проведение анализа данных и информации с использованием утверждённых методов;

принятие решений и осуществление действий на основе результатов анализа и опыта.



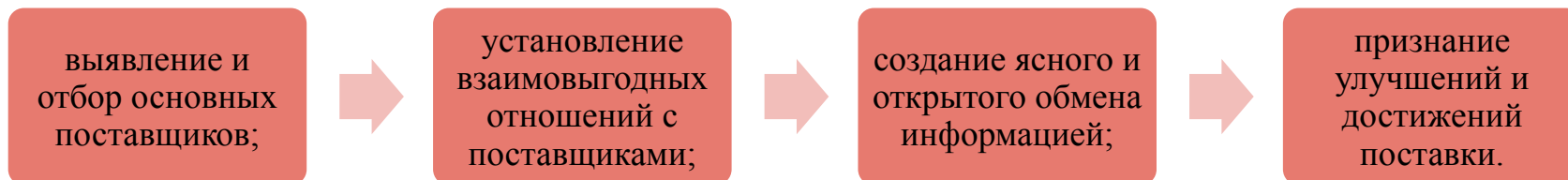
Принцип 8

Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Предприятие и его поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Поставщики – необходимое условие успеха Предприятия. Предприятие не может повысить результативность и эффективность своей деятельности без своих поставщиков.

Реализация данного принципа подразумевает:



Международные стандарты ISO серии 9000

Три основных требования стандарта ISO 9000:

1. Документируйте процессы, влияющие на качество.

2. Фиксируйте достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности в записях, описывающих качество продукции.

3. Гарантируйте, что процессы производят неизменное качество продукта без брака.



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**