

---

# 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.*

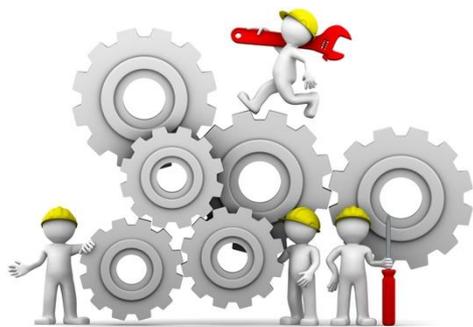
**Реализация данного принципа включает:**



# 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.  
**Принятие 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:**

выявление и отбор основных поставщиков;

установление взаимовыгодных отношений с поставщиками;

создание ясного и открытого обмена информацией;

признание улучшений и достижений поставки.



# 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!**