

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение
Высшего профессионального образования
Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И.
Носова
Филиал МГТУ в городе Белорецке
Кафедра металлургии и стандартизации



«Управление качеством»

Выполнила студентка группы ТСБ-12 –

Казнакина А.Р.

Преподаватель – РЖЕВСКИЙ В.П. – инженер-металлург, кандидат

экономических наук, доцент

2015 г.

Классификация моделей систем
управления качеством. Цели их
использования, преимущества и
ограничения.

Классификация моделей систем управления качеством

Существует несколько основных моделей управления

качеством:

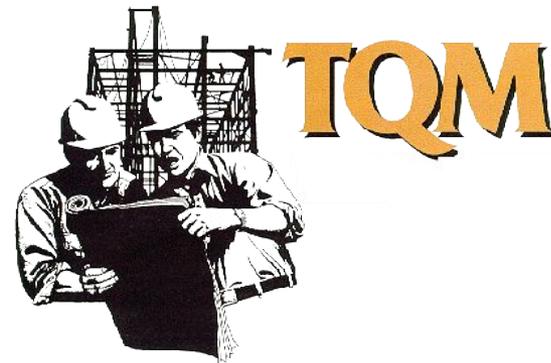
- Модель, основанная на принципах Всеобщего менеджмента качества TQM;
- Модель, основанная на международных стандартах серии ISO 9000:2000;
- Модель управления качеством Э. Деминга.

Всеобщее управление качеством TQM

Термин TQM (Total quality management) или всеобщий менеджмент качества появился в 60-е годы для обозначения японского подхода к управлению компаниями. Этот подход предполагал непрерывное улучшение качества в различных сферах деятельности – производстве, закупках, сбыте, организации работы и пр. В современном понимании TQM рассматривают как философию управления организацией.

Главная идея TQM состоит в том, что компания должна работать не только над качеством продукции, но и над **качеством организации работы в компании**, включая работу персонала. Постоянное параллельное усовершенствование 3-х составляющих:

- качества продукции
- качества организации процессов
- уровня квалификации персонала



Принципы TQM

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



Преимущества TQM

Всеобщее управление качеством даёт несколько краткосрочных преимуществ, однако, большинство преимуществ этого подхода долгосрочны, и эффект от них ощутим только после их благополучной реализации.

Долгосрочные выгоды, ожидаемые от применения Всеобщего управления качеством, — это более высокая продуктивность, повышение морального тонуса коллектива, уменьшение затрат и рост доверия заказчика. Эти выгоды могут привести к популяризации и повышению статуса компании в обществе.



Модель управления качеством, основанная на международных стандартах серии ISO 9000:2000

Международная неправительственная организация ISO была основана в 1947 году для разработки унифицированных всемирных стандартов качества.

Разработка международных стандартов направлена в первую очередь для развития международной торговли, снятия таможенных барьеров.

Стандарты серии ISO 9000 представляют собой набор требований, которые в той или иной степени все равно выполняются на любом предприятии (анализ контракта, ведение документации, контроль выпускаемой продукции). Однако предполагается, что эта деятельность не имеет системы жесткой регламентации и контроля, внедрение которых и необходимо для получения сертификата ISO.

Стандарты серии ISO 9000 применимы к любым предприятиям независимо от сферы деятельности, формы собственности, размеров предприятия

Требования ISO 9000 говорят о том, что должно быть сделано. Предприятие само определяет, как это должно быть сделано и подтверждено.



Преимущества от внедрения системы управления качеством по стандартам ISO

Выгоды для внутренних процессов:

- Повышенное внимание к потребителю и ориентация процесса внутри компании
- Снижение затрат, вызванных внутренним и внешним браком
- Постоянное улучшение системы менеджмента качества

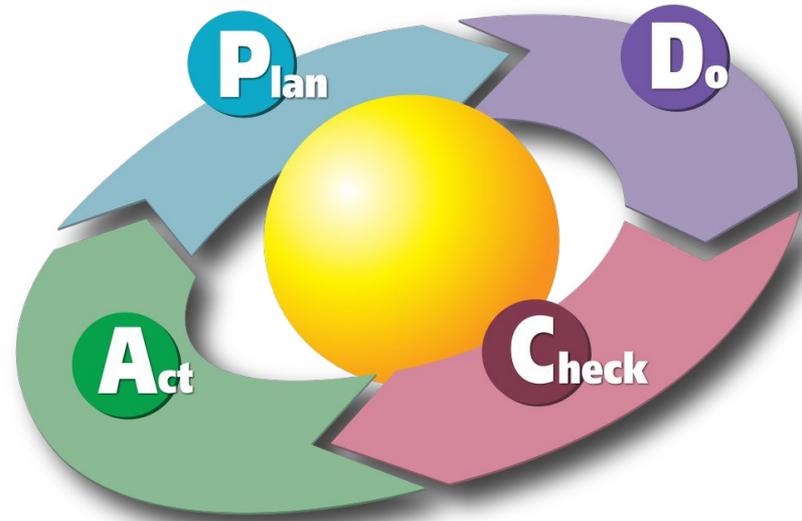


Выгоды для внешних процессов:

- Получение преимущества перед конкурентами при участии в тендерных торгах
- Обязательное условие для получения государственного, военного или любого другого заказа, который финансируется из бюджета страны или города
- Упрощение и удешевление процесса получения допуска или разрешений
- Повышение ценности товаров и услуг компании в глазах потребителей
- Улучшенный имидж компании



Модель управления качеством Э. Деминга



Цикл PDCA - это непрерывный цикл обратной связи, цель которого - планирование действий для осуществления чего-то, их выполнение, проверка результатов на соответствие требованиям и корректировка процесса для поддержания приемлемого качества результатов этой деятельности.

В PDCA действия привязаны к спецификациям на продукцию, а не к статистическим контрольным границам, в результате этот цикл стал использоваться для менеджмента продукции, а не процесса.



Заключение

- Модель управления качеством, основанная на принципах Всеобщего менеджмента качества TQM, обеспечивает более глубокий и детальный анализ деятельности организации. Модель базируется на процессном подходе и ее применение направлено на стабильное увеличение всех показателей деятельности организации через непрерывный рост качества.
- Модель управления качеством, основанная на международных стандартах серии ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001-2001, ГОСТ Р ИСО 9004-2001), предполагает установление заинтересованных сторон, выявление их требований к качеству продукции, создание системы постоянного совершенствования деятельности. Данная модель основывается на принципах менеджмента качества, в том числе и на процессном подходе. В отличие от модели TQM, здесь основным инструментом в управлении качеством является документированная система.
- Сегодня существует много модификаций цикла Э.Деминга. Каждое предприятие может внести свои изменения исходя из своей культуры, традиций, процессов, ситуации. Неизменными должны быть лишь такие моменты, как постоянство (цикличность) работ по совершенствованию процессов, принятие решений на основе фактов (научный подход).

Спасибо за внимание!

Список литературы

- Лекции по дисциплине «Управление качеством» В.П.Ржевский.
- «Управление качеством» А.И.Гагарин, В.А.Журавлев
- http://www.rae.ru/fs/?section=content&op=show_article&article_id=7781539