

Методический материал для лекций по системам менеджмента качества

Стандарты ИСО серии 9000. Цикл PDCA и основные принципы менеджмента качества

Стандарты ИСО серии 9000

МС ИСО 9000:2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

МС ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования.

МС ИСО 9004:2000 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

МС ИСО 19011:2002 Руководство по проверке систем менеджмента качества и/или систем менеджмента, связанного с окружающей средой.

Принципы менеджмента качества

1. Ориентация на потребителя
2. Лидерство руководителя
3. Вовлечение работников
4. Процессный подход
5. Системный подход к менеджменту
6. Постоянное улучшение
7. Принятие решений, основанное на фактах
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Принципы менеджмента качества

- 1. Организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.**
- 2. Руководители обеспечивают единство цели организации и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.**

Принципы менеджмента качества

- 3. Руководители обеспечивают единство цели организации и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.**
- 4. Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельность и соответствующие ресурсы управляются как процесс.**

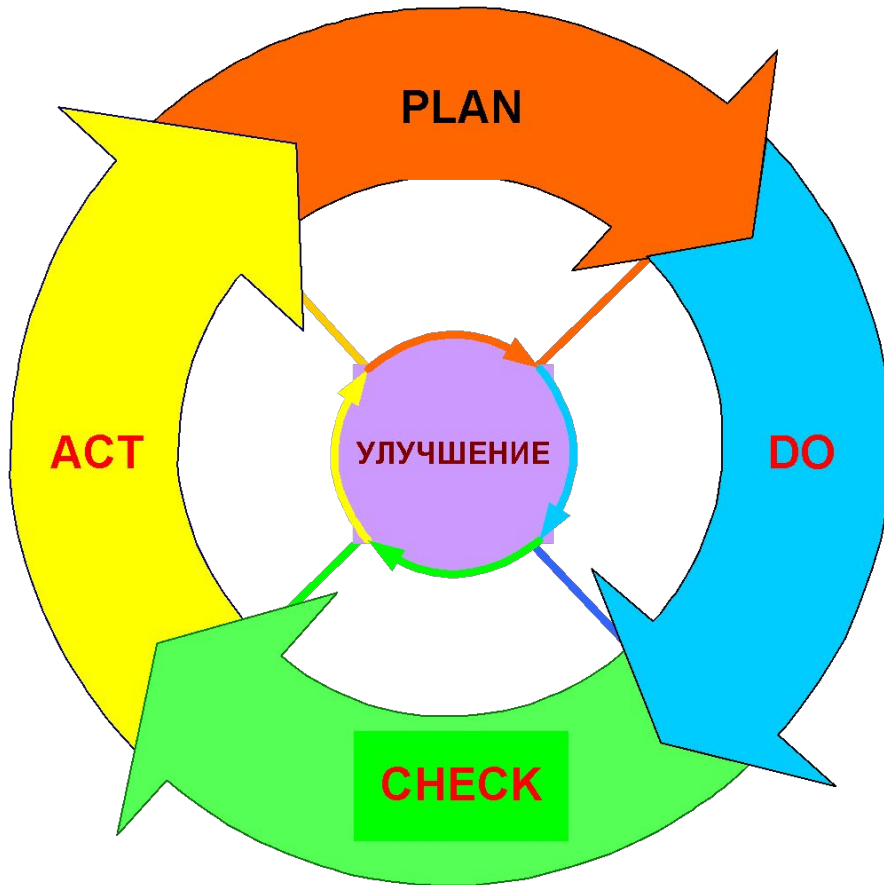
Принципы менеджмента качества

- 5. Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системой вносят вклад в результативность и эффективность организации при достижении её целей.**
- 6. Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как неизменную цель организации.**
- 7. Эффективные решения основываются на анализе достоверных данных и информации.**

Принципы менеджмента качества

8. Организация и ее поставщики взаимосвязаны, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Цикл Деминга-Шухарта (PDCA)



- P** (plan) – планируй;
- D** (do) – осуществляй;
- C** (check) – проверяй;
- A** (act) – корректируй.