

Качество

Управление качеством

к.м.н., доцент Валентинович
Людмила Иннокентьевна

Что такое качество?

- **Качество** - это пригодность к использованию
(Джозеф Джуран)
- **Качество** – это решение «потребителя, а не инженера или маркетолога. Качество основано на взаимодействии потребителя с товаром, и изменяется в соответствии с удовлетворением его требований. Требования могут быть выражены явно или неявно, могут быть сознательными или неосознаваемыми, объективными или субъективными. Представление о качестве постоянно меняется, не стоит на месте на конкурентном рынке.
(Арманд Фейгенбаум)

Что такое качество?

- **Качество** – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности
(стандарт ISO -9000:1994)

- Качество с позиции **производителя** –

командно-административная
экономика

- Качество с позиции **потребителя** –
рыночная экономика

Пирамида качества



Алгоритм управления процессом и достижения его целей (цикл Шухарта-Деминга)

PDCA (англ. «*Plan-Do-Check-Act*») - планирование-действие-проверка-корректировка) циклически повторяющийся процесс принятия решения, используемый в управлении качеством.



Составляющие качества (Петля качества)



Определение качества продукции

- **Квалиметрия** – наука о способах измерения и количественной оценки качества продукции и услуг
 - *выбор специфического уровня качества (емкость холодильника, скорость автомобиля);*
 - *выбор эталона качества;*
 - *достигнутое качество сравнивается с эталоном.*

Качество как объект управления

- Деятельность по управлению качеством должна осуществляться **в ходе производства продукции**

Когда продукция произведена – управление качеством не может быть эффективным

Качество как объект управления

- Управляющая система – система менеджмента качества
- Управляемая система – уровни управления организации (ее структурами)

Качество как объект управления

- Для качества как объекта менеджмента свойственны все составные части менеджмента
 - Планирование
 - Анализ
 - Контроль

Основные направления деятельности

- Заинтересованность руководства высшего звена
- Образование совета по улучшению качества работы
- Вовлечение всего руководящего состава в процесс улучшения работы
- Обеспечения коллективного участия
- Обеспечение индивидуального участия
- Создание групп по совершенствованию систем (групп регулирования процессов)
- Более полное вовлечение поставщиков
- Обеспечение качества функционирования систем управления
- Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы
- Создание системы признания заслуг

ISO – ЧТО ЭТО?

ISO (International Organization for Standardization) –
Международная организация по сертификации (Женева,
Швейцария, 1947 год), русская аббревиатура – ИСО

Неправительственная организация объединяет 110 национальных
органов по стандартизации. Входит 91 страна мира.

- 180 профильных технических комитетов
- 65 подкомитетов
- 2840 специализированных групп
- 30 тыс.экспертов
- 500 международных организаций
- 10 тыс. международных стандартов

Задача ИСО: содействовать разработке повсеместно
признаваемых стандартов, правил и других аналогичных
документов в целях облегчения международного обмена
товарами и услугами

Международные стандарты качества

- Серия семейства ISO 8000
 - ИСО 8204 (словарь терминов)
- Серия семейства ISO 9000
 - Указания по применению стандартов ИСО 9000-1, 9000-2, 9000-4, 9004-2, 9004-3, 9004-4
 - Стандарты на системы качества ИСО 9000:1987, ИСО 9001, ИСО 9002, ИСО 9004
- Серия семейства ISO 10000
 - Руководящие документы по проверке систем качества
 - ИСО 10011-1, ИСО 10011-2, 10011-4
- Серия семейства ISO 14000
 - Стандарты на экологический менеджмент ИСО 14001

Звезда качества



Эволюция методов обеспечения качества

1. Фаза отбраковки

2. Фаза контроля качества

3. Фаза управления качеством

4. Фаза менеджмента качества

5. Фаза качества среды

Фаза отбраковки - до 20-х г.

- Генри Эмерсон (1853-1931)
- Фредерик У.Тейлор

Потребитель должен получать только качественные изделия, т.е. изделия соответствующие стандартам. Основные усилия должны быть направлены на то, чтобы негодные изделия (брак) были отсечены от потребителя.

Система управления качеством каждого отдельно взятого изделия

Фаза контроля качества 20- 50 г.г

- У. Шухарт, Г. Роминг, Э. Деминг

Сохраняется главная цель – потребитель должен получать только годные изделия, т.е. соответствующие стандартам. Отбраковка сохраняется как один из главных методов обеспечения качества. Но основные усилия следует сосредоточить на управлении производственными процессами, обеспечивая увеличение процента выхода годных изделий.

Система обеспечения качества

Фаза управления качеством 50- 60 г.г

- Э. Деминг, Д. Джуран, Ишикава, А. Фейгенбаум, Ф. Кросби

Планирование

Производство

Контроль

Совершенствование продукции

***Система всеобщего управления
качеством***

Фаза менеджмента качества 60-90 г.г.

- Генита Тагути (Тагучи)
- 📌 Большая часть дефектов закладывается на этапе проектирования
- 📌 С натуральных испытаний на математическое моделирование
- 📌 Вместо «ноль дефектов» - «удовлетворение потребителей»
- 📌 Потребителю качество и приемлемую цену, которая постоянно снижается, т.к. конкуренция на рынках очень высока

Система гарантированного качества

Фаза качества среды 90-е г. -...

- Уменьшение неблагоприятных воздействий на окружающую среду и безопасность продукции

Международный стандарт систем
экологического менеджмента
ИСО 14000

Современная концепция управления качеством

- Всеобщее управление качеством
(Total Management – TQM)

Фирмы, которые не усвоят культуру
всеобщего качества, обречены на
поражение, они не выдержат
конкуренции

(Дональд Питер)

Принципы всеобщего качества

- **Качество – неотъемлемый элемент любого производственного или иного процесса (а не некая самостоятельная функция управления)**
- **Качество – это то, что говорит потребитель, а не изготовитель**
- **Ответственность за качество должна быть адресной**
- **Для реального повышения качества нужны новые технологии**
- **Повысит качество можно только усилиями всех работников предприятия**
- **Контролировать процесс управления всегда эффективнее, чем результат**
- **Политика в области качества должна быть частью общей политики предприятия**

Сравнение традиционной модели управления с моделью TQM

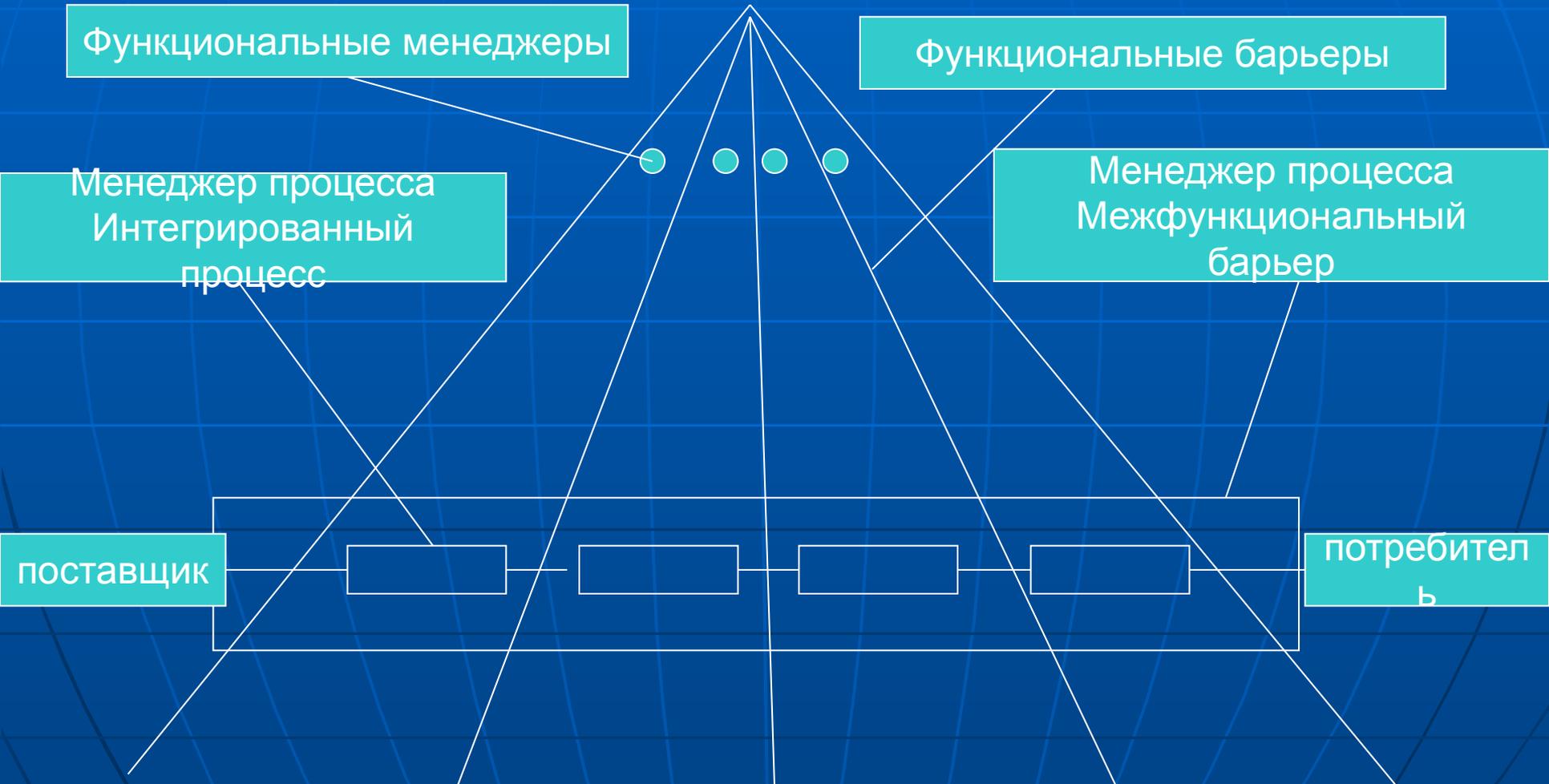
ТРАДИЦИОННАЯ МОДЕЛЬ	ЭЛЕМЕНТЫ	НОВАЯ МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ
вертикальная	организационная структура	горизонтальная
автократический	стиль руководства	кооперативный
прибыль	центр внимания деятельности фирмы	клиенты
самообслуживание	мотивация	Разумный эгоизм (реалистический альтруизм)
внутренние	рынки	глобальные
капитал	ресурсы	информация
однородная	рабочая сила	разнородная
безопасность	ожидания сотрудников	профессиональный рост
персональная	организация работы	командная

Организационная схема управления качеством и функции менеджера по качеству (1980-1990 гг.)



административные
связи
функциональные связи

Интегрированный и межфункциональный процессы управления качеством



Сертификация товаров и услуг

- Правовые основы:
 - Законы - «О защите прав потребителей»,
 - «О сертификации продукции и услуг»,
 - «О стандартизации»
 - «О техническом регулировании»
 - «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
- (более 40 законов)

Сертификация товаров и услуг

- Обязательная сертификация
Система ГОСТ Р
- Добровольная сертификация
Система ГОСТ Р 40.101-95

Сертификация товаров и услуг

- ГОСТ Р 40.001-95 «Правила по проведению сертификации систем качества в Российской Федерации»
- ГОСТ Р 40.002-96 «Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения»
- ГОСТ Р 40.003-96 «Система сертификации ГОСТ Р. Порядок проведения сертификации систем качества»
- ГОСТ Р 40.004-96 «Система сертификации ГОСТ Р. Порядок сертификации производства»
- ГОСТ Р 40.005-96 «Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества»
Инспекционный контроль за сертифицированными системами качества и производствами»

Государственные стандарты

- ГОСТ Р ИСО 9001-96 «Системы качества. Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании»
- ГОСТ Р ИСО 9002-96 «Системы качества. Модель обеспечения качества при производстве монтаже и обслуживании»
- ГОСТ Р ИСО 9004-96 «Системы качества. Модель обеспечения качества при контроле и испытаниях готовой продукции»

Иерархия документации системы менеджмента качества



«Существуют обстоятельства, при которых ошибки и неудачи неизбежны, но нетерпимы...

Если система, в которой вы работаете, стабильна,... вы получите только то, что даст система.

Цель, находящаяся за пределами возможностей системы, не будет достигнута»

Э.Деминг

Литература

- **Управление качеством:** Учебник для вузов/С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. МХИТРЯН и др.; Под ред. С.Д. Ильенковой.- 2-е изд. Перераб. И доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.-334 с.
- Закон РФ от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Закон РФ от 10 июня 1993г. № 5151-1 «О сертификации продукции и услуг»

Темы контрольных работ

1. Стандартизация в управлении качеством услуг в здравоохранении
2. Методика разработки и внедрения систем качества в здравоохранении с учетом рекомендаций ИСО 9000
3. Инструменты и методы управления качеством в здравоохранении
4. Статистические методы контроля качества в здравоохранении
5. Показатели планирования качества в здравоохранении
6. Разработка «Руководства по качеству» и программ качества в здравоохранении
7. Сертификация систем качества в здравоохранении
8. Экономическая оценка работы по сертификации услуг в системе качества
9. Функциональная схема управления качеством в организации