



# Управление качеством

Прибыль в бизнесе приходит от постоянных покупателей, потребителей, которые хвастаются вашим продуктом или услугой и которые приводят к вам своих друзей.

**Э. Деминг**

**LOGO**



# Содержание курса

- 1 История развития учения о качестве  
Качество как объект управления .....
- 2 Стандартизация качества  
.....
- 3 Инструменты контроля, анализа и  
управления качеством .....
- 4 Аудит систем менеджмента качества  
.....
- 5 Управление затратами на обеспечение качества  
.....



## Стандартизация качества

Пропаганда говорит, что ваши проблемы с качеством заканчиваются, когда ваша организация получила регистрацию по ИСО 9000, но регистрация не означает, что вы достигли качества мирового класса.

Мое мнение непопулярно среди организаций по стандартизации.

Дж. Джуран



# Стандартизация

- деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг



# » Стандартизация

- **Объектами стандартизации** могут быть продукция, процесс, услуга, система, требования, методы и т.д.
- **Основной итог деятельности по стандартизации** - стандарт.



# СТАНДАРТ

- документ, разработанный на основе консенсуса и утвержденный признанным органом, в котором устанавливаются для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов, и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области

Международная организация  
по стандартизации (ИСО)



# СТАНДАРТ

- документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.

Федеральный закон РФ  
«О техническом регулировании»



# Цели стандартизации



Рис. 4.1. Цели стандартизации



# Принципы стандартизации

- добровольное применение стандартов;
- максимальный учет при разработке стандартов законных интересов заинтересованных лиц;
- максимально возможное применение международных стандартов;
- недопустимость создания препятствий производству и обращению продукции, выполнению работ и оказанию услуг в большей степени, чем это минимально необходимо для выполнения целей стандартизации;
- недопустимость установления стандартов, которые противоречат техническим регламентам;
- обеспечения условий для единообразного применения стандартов.



# Стандартизация

- **Международная стандартизация** - стандартизация, участие в которой открыто для соответствующих органов всех стран.
- **Региональная стандартизация** - стандартизация, участие в которой открыто для соответствующих органов стран только одного географического, политического или экономического района мира.
- **Национальная стандартизация** - стандартизация, которая проводится на уровне одной страны.

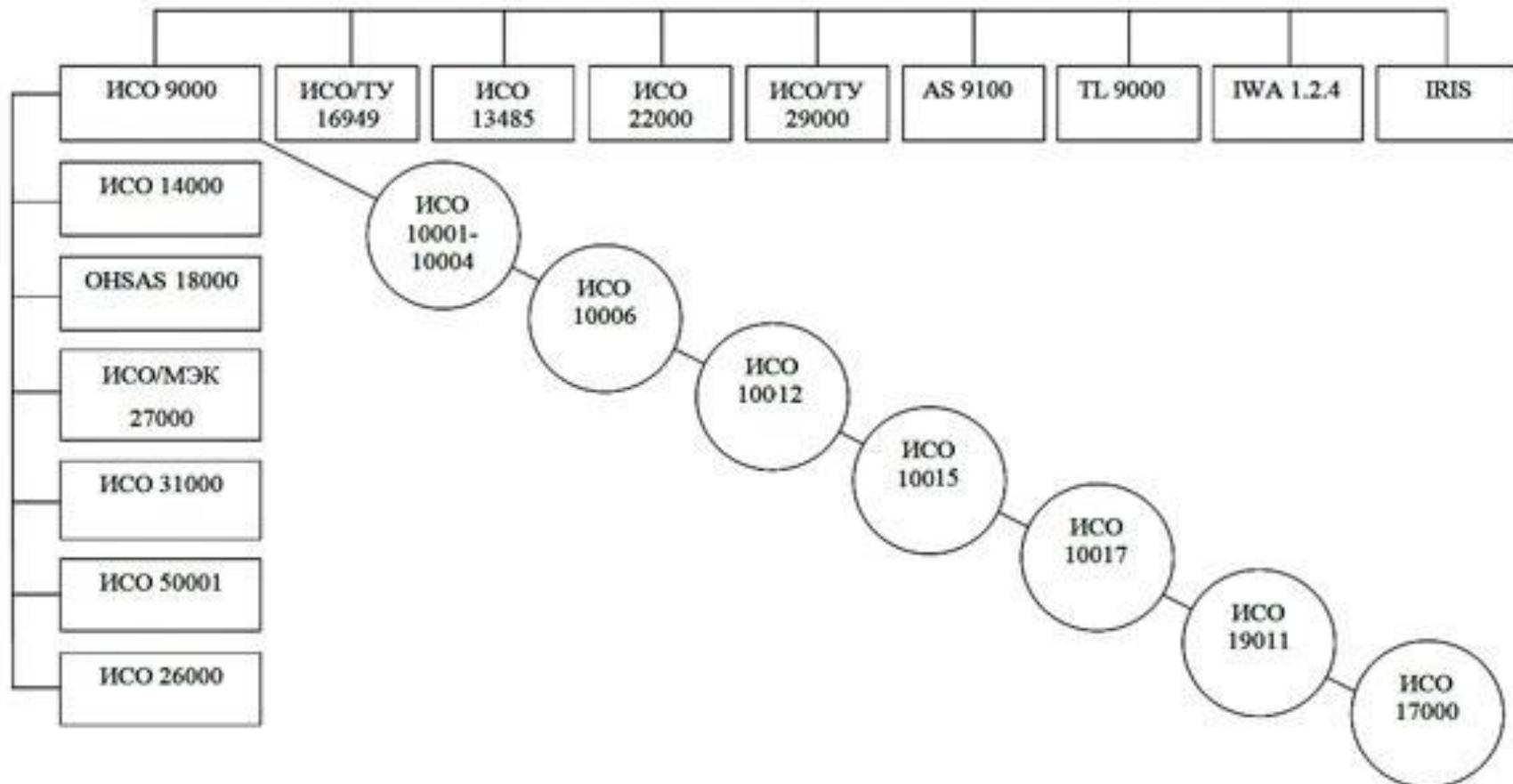


# Стандарты, популярные на сегодняшний день

- [ISO 9000](#) Управление качеством
- [ISO 14000](#) Экологический менеджмент
- [ISO 3166](#) Коды стран
- [ISO 26000](#) Социальная ответственность
- [ISO 50001](#) Энергетический менеджмент
- [ISO 31000](#) Управление рисками
- [ISO 22000](#) Управление безопасностью продуктов питания
- [ISO 27001](#) Управление информационной безопасностью
- [ISO 20121](#) Экологическая самоокупаемость мероприятий



# Структура стандартов ИСО и виды стандартов по менеджменту





# ISO 9000

- серия международных стандартов, описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий.
- разработана с целью оказания помощи организациям всех видов и размеров при внедрении и обеспечении функционирования эффективных систем менеджмента качества
- разработана Техническим комитетом 176 (ТК 176) Международной организации по стандартизации. В основе стандартов лежат идеи и положения теории всеобщего менеджмента качества (TQM)



## ИСО ТК 176

- технический комитет, который занимается стандартизацией систем менеджмента качества (СМК).

# ИСО ТК 176

## *Первый* подкомитет

- ведение только одного стандарта ИСО 9000. Этот стандарт охватывает общие принципы СМК и терминологию.

## *Второй* подкомитет

- занимается разработкой пары стандартов ИСО 9001 и ИСО 9004.

## *Третий* подкомитет

- разрабатывает стандарты, поддерживающие основные стандарты ИСО на СМК, в том числе - по отраслевой направленности. Сюда также входит разработка технологии СМК и развитие отдельных элементов основных стандартов СМК, в том числе, создание методических материалов
- в рамках этого подкомитета работают разные целевые группы (целевая группа по интерпретации, т.е. по разъяснению каких либо положений стандартов)

## » Семейство стандартов ISO 9000

- ISO 9000 описывает основные положения систем менеджмента качества и устанавливает терминологию для систем менеджмента качества;
- ISO 9001 устанавливает требования к системам менеджмента качества для тех случаев, когда организация должна продемонстрировать возможность изготавливать продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям, и направлен на повышение удовлетворенности потребителей;

## » Семейство стандартов ISO 9000

- ISO 9004 содержит рекомендации по повышению результативности и эффективности системы менеджмента качества и предназначен для улучшения деятельности организации и повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- ISO 19011 содержит методические указания по проведению аудита (проверки) систем менеджмента качества и охраны окружающей среды.



# Стандарты, входящие в серию ISO 9000, 19000

- ISO 9000. Словарь терминов о системе менеджмента, свод принципов менеджмента качества. Текущая версия — «**ISO 9000:2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь**».
- ISO 9001. Содержит набор требований к системам менеджмента качества. Текущая версия — «**ISO 9001:2011 Системы менеджмента качества. Требования**».
- ISO 9004. Содержит руководство по достижению устойчивого успеха любой организацией в сложной, требовательной и постоянно изменяющейся среде, путем использования подхода с позиции менеджмента качества. Текущая версия — «**ISO 9004:2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества**».
- ISO 19011. Стандарт, описывающий методы проведения аудита в системах менеджмента, в том числе, менеджмента качества. Текущая версия — «**ISO 19011:2011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента**». (Обновленная версия)



## Национальные эквиваленты ISO

Российские версии стандартов:

- ГОСТ Р ИСО 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования»
- ГОСТ Р ИСО 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
- ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»
- ГОСТ ISO 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»



## Стандарты ISO серии 10000 (технологии поддержки)

- ISO 10001. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство, касающееся кодексов поведения организации.
- ISO 10002. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами потребителей в организациях.
- ISO 10003. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по разрешению споров вне организаций.
- ISO 10004. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по мониторингу и измерению.
- ISO 10005. Системы менеджмента качества. Руководство по программам качества.
- ISO 10006. Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества проектов.
- ISO 10007. Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту конфигурации.



## Стандарты ISO серии 10000 (технологии поддержки)

- ISO 10008. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания для бизнес-потребителей электронных торговых операций
- ISO 10012. Управление системами измерения. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию.
- ISO/TR 10013. Руководство по документированию системы менеджмента качества.
- ISO 10014. Менеджмент качества. Руководство по реализации финансовых и экономических преимуществ.
- ISO 10015. Менеджмент качества. Руководство по обучению.
- ISO/TR 10017. Руководство по статистическим методам применительно к ISO 9001:2000.
- ISO 10018. Менеджмент качества. Руководство по вовлечению и компетентности персонала (вступил в силу 1 сентября 2012).
- ISO 10019. Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг

## Стандарты ISO серии 14000 (экологический менеджмент)

- ISO 14001 Системы экологического менеджмента – Требования и руководство по применению
- Устанавливает критерии для системы экологического менеджмента. Может быть использован для повышения эффективности использования ресурсов, снижения потерь и издержек
- Является добровольным и может помочь компаниям в улучшении своих экологических показателей, соблюдая при этом действующее законодательство

## Стандарты ISO серии 18000 (промышленная безопасность)

- OHSAS 18001:2007 Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья. Требования
- OHSAS 18002:2008 Руководство по применению OHSAS 18001:2007
- ГОСТ Р 54934-2012 / OHSAS 18001:2007 (Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 06.07.2012) Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования
- ГОСТ 12.0.230-2007 «ССБТ. Системы управления охраной труда. Общие требования (Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 10.07.2007)



## Стандарты ISO серии 19000 (аудит)

- ISO19011:2011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
- Для следующих систем менеджмента:
  - ISO 9001
  - ISO 14001
  - OHSAS 18001
  - ISO/IEC 20000-1 – системы менеджмента услуг в области информационных технологий
  - ISO 22000 – системы менеджмента безопасности пищевых продуктов
  - ISO 28000 – системы менеджмента безопасности цепи поставок
  - ISO 30301 – системы менеджмента записей
  - ISO 39001 – системы менеджмента безопасности дорожного движения
  - ISO 50001 – системы энергетического менеджмента
  - ISO 31000 – системы менеджмента риска



## ISO 9000

- Цель серии стандартов ISO 9000 — стабильное функционирование документированной системы менеджмента качества продукции предприятия-поставщика.

## » 8 принципов 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.

## Постоянное улучшение системы менеджмента качества





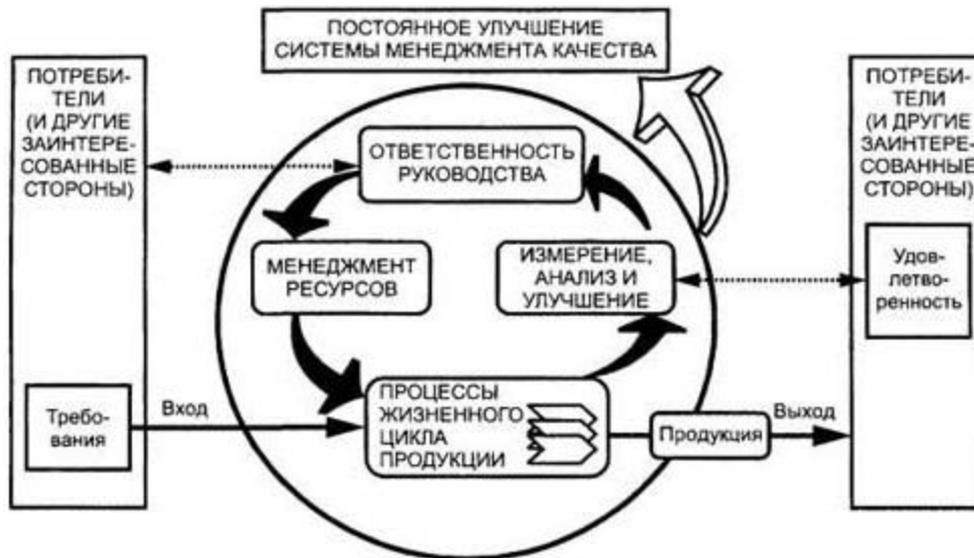
# Принципы управления качеством

Ориентация на потребителя

Системный подход к менеджменту

Вовлеченность сотрудников

Процессный подход



Непрерывное улучшение

Лидерство руководителя

Обоснованность решений

Взаимовыгодное отношение с поставщиками

LOGO

# Постоянное улучшение системы менеджмента качества



Основные положения для введения СМК:

ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004

Принципы менеджмента качества, ISO справочники



## Сертификат соответствия требованиям ISO 9001 необходим предприятиям:

- работающим на таких рынках или с такими заказчиками, которые требуют наличия такого сертификата;
- работающим в секторах экономики, государственно или корпоративно регулируемых таким образом, что наличие сертификата соответствия ISO 9001 является обязательным.

### **Обладатель стандарта ИСО 9001:2008 получает следующие преимущества:**



- возможность выхода на международный рынок;
- рост доверия покупателей и партнеров к предприятию в целом;
- повышение конкурентоспособности соответствующего проекта

# ➤ Национальная система стандартизации РФ

- Национальные стандарты (ГОСТ Р)
- Правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации
- Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации
- Стандарты организаций





# Виды стандартов

- **Стандарт гармонизированный** относится к одному и тому же объекту и утверждается разными органами, занимающимися стандартизацией, обеспечивает взаимозаменяемость продукции, процессов и услуг и взаимную трактовку результатов испытаний или информации, представляемой в соответствии с этим стандартом.
- **Стандарт на продукцию** устанавливает требования, которым должна удовлетворять продукция или группа продукции с тем, чтобы обеспечить соответствие этой продукции ее назначению.
- **Стандарт на процесс** устанавливает требования, которым должен удовлетворять процесс, чтобы обеспечить соответствие процесса его назначению.
- **Стандарт на совместимость** устанавливает требования, касающиеся совместимости продукции или систем в местах их сочленения.



# Виды стандартов

- **Стандарт на услугу** устанавливает требования, которым должна удовлетворять услуга, чтобы обеспечить ее соответствие назначению. Подобные стандарты могут быть разработаны в таких областях, как стирка белья, гостиничное хозяйство, транспорт, автосервис, телевизионная связь, страхование, банковское дело, торговля.
- **Стандарт на систему** устанавливает требования к системам.
- **Стандарт правил приемки** устанавливает правила маркировки, упаковки, хранения, транспортирования, эксплуатации и ремонта.
- **Стандарт технических требований** устанавливает требования и нормы, определяющие все или основные эксплуатационные, а в ряде случаев и производственные показатели качества и свойства изделий.



**Thank You !**

**LOGO**