

Сертификация, лицензирование и обеспечение качества

Презентация № 3

Раздел 3: Всеобщий менеджмент
качества

Тема 3.1. Принципы Всеобщего
Менеджмента Качества.
Программа Деминга

Автор – Доцент, Dr.sc.ing
Георгий Сергеевич Утехин



Башня качества.

Планирование качества. Экологический менеджмент



Планирование качества

Принципы Всеобщего менеджмента качества (TQM)

Стандарты ISO 9000:2000

Программа постоянного улучшения (Программа Деминга)

7 японских инструментов качества и др. технологии TQM

Программа Деминга

3 прагматические
аксиомы

14 принципов
постоянного
улучшения

«Смертельные
болезни»
менеджмента

Трудности и фальстарты

Ознакомьтесь подробнее с
данной программой в
файле курса: Выдержки из
книги Эдварда Деминга
«Выход из кризиса»

Постоянное улучшение



Всеобщий менеджмент качества (Total Quality Management – TQM):

метод управления организацией, основанный на сотрудничестве всех ее работников, ориентированный на качество и обеспечивающий через удовлетворение запросов потребителей достижение целей долгосрочного предпринимательского успеха и выгоды для всех работников организации и хозяйства в целом

Total Quality Management - методология

18 принципов
TQM
(А.Фейгенбаум)

8 принципов
менеджмента
качества в ISO
9000

Технологии TQM

**Раздел 3. *Всеобщий Менеджмент
Качества***

**Тема 3.2.
Технологии *Всеобщего
Менеджмента Качества***

ТЕХНОЛОГИИ ВСЕОБЩЕГО МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (TQM)

QAW	SAS	BMK	IIS	QPC
ECM	TML	IQA	QTW	QCC
TQE	AMC	MCS	SPC	QC
QFD	IPM	JIT	FMEA	...
<i>ISO 9000</i>				

QAW - Quality award

Призы качества

Единые методика и шкала оценки, с помощью которых национальные и международные организации определяют ежегодно лидера во внедрении TQM.

Используется методика самооценки претендента на приз и последующего внешнего аудита его деятельности.

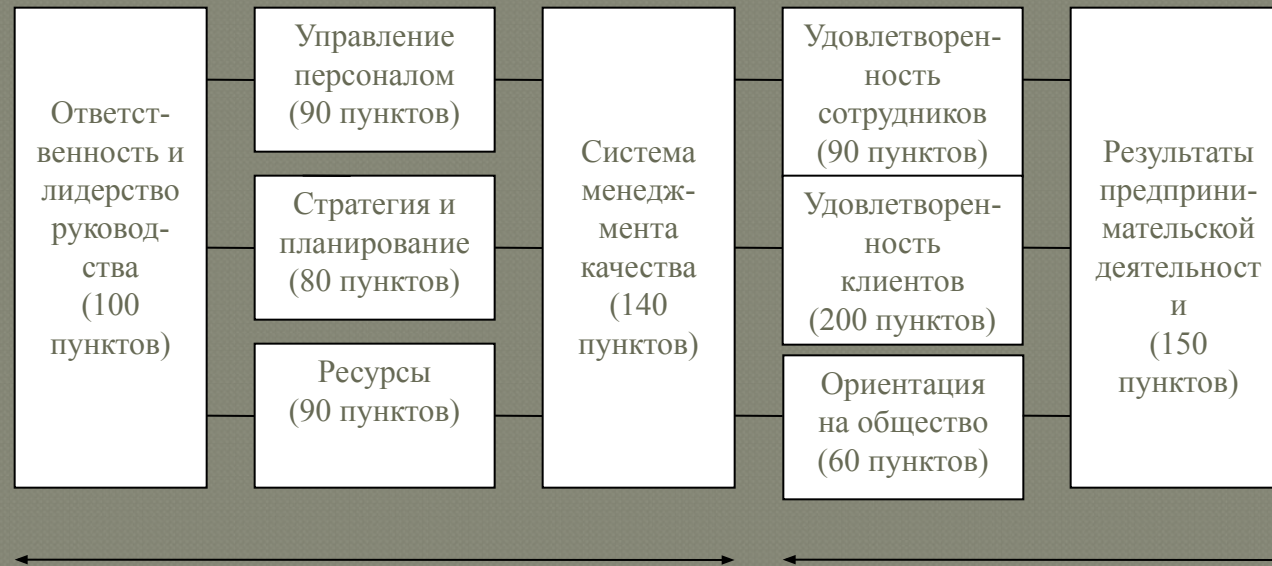
Выделено 10 оцениваемых аспектов деятельности предприятия – от организации повышения квалификации и взаимопонимания персонала и менеджеров до отзывов клиентов и успехов в бизнесе.

По каждому аспекту набираются баллы в пределах установленных лимитов (от 5 до 20).

Сумма всех баллов (в пределах от 0 до 100) является конечной оценкой уровня внедрения принципов TQM.

СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

QAW



ECM - Environmental compatibility and monitoring

**Экологическая совместимость
и мониторинг окружающей
среды**

Процедуры общего руководства
предприятием с целью
обеспечения его
совместимости с окружающей
средой.

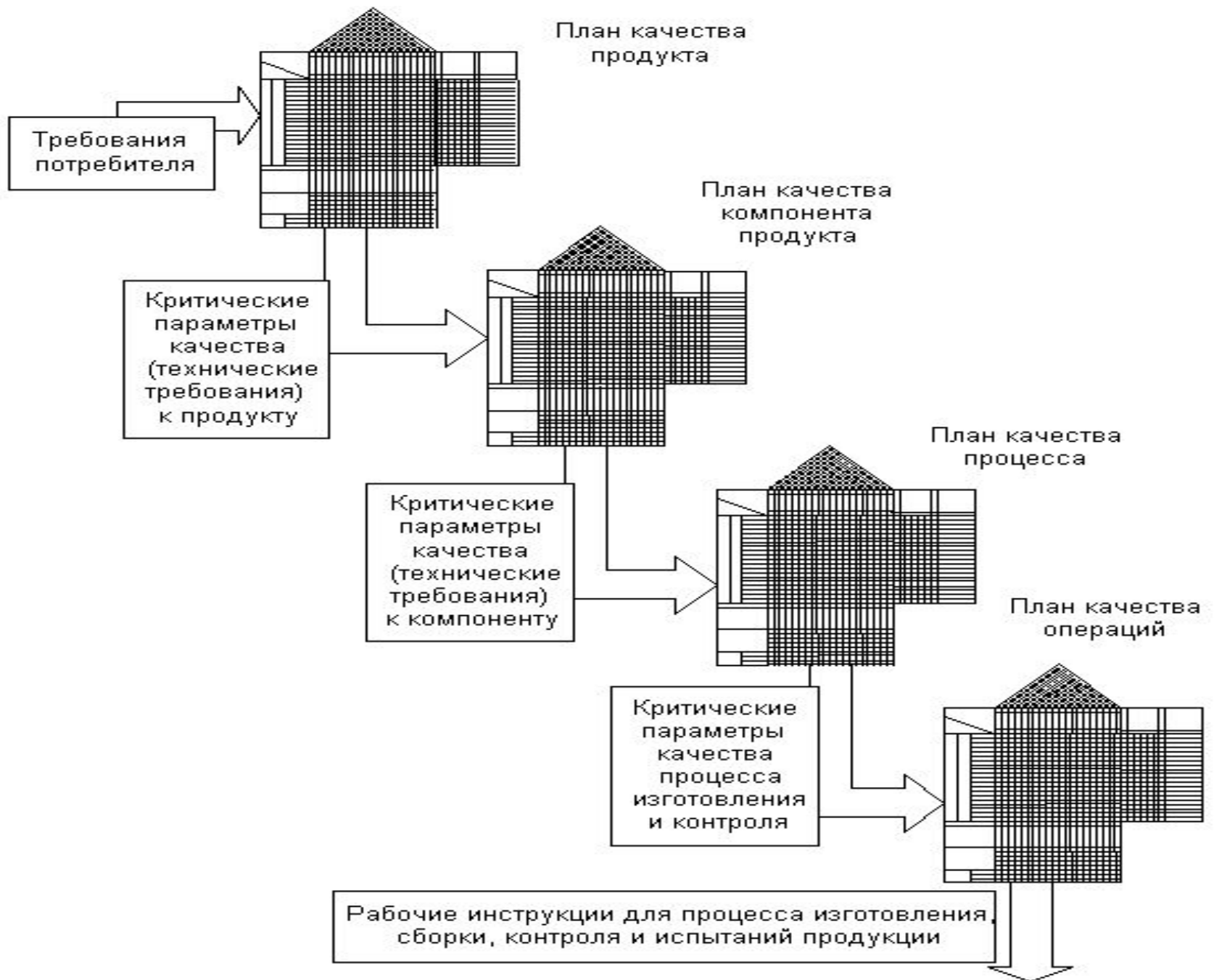
Требования к составу процедур
определены в стандарте ISO
14001 (Environmental
management systems), который
гармонизирован со стандартом
ISO 9001.

QFD - Quality function deployment

***Развертывание
функций качества.***

На стадии проектирования продукции пожелания потребителя преобразовываются в комплекс характеристик продукции, далее – в комплекс характеристик ее компонентов, далее – в характеристики качества производственных процессов.

Обеспечивается связь требований к качеству работ на каждом рабочем месте с конечной целью предприятия – удовлетворением потребностей клиентов.



SAS - Self assessment

Самооценка предприятия.

Производится по стандартизованной анкете и шкале с целью определить соответствие стандартам, выявить сильные и слабые стороны.
Применяется в составе методики QAW и ВМК.

ВМК - Benchmarking

***Позиционирование
предприятия.***

Оценка уровня менеджмента и уровня качества продукции по отношению к лидеру или конкурентам, основанная на методике SAS.

Позволяет определить рейтинг предприятия и приоритетные направления дальнейшего развития.

Услуги ВМК могут быть предоставлены внешней экспертной организацией.

JIT - Just-in-time

Точно в срок.

Технология из области логистики, заключающаяся в установлении таких правил взаимодействия с поставщиками, когда комплектующие изделия и сырье поступает на рабочее место точно в срок.

(Разработана система внутреннего заказа на поставки «кан-бан» – с использованием стандартных карточек заявки, регулирующих горизонтальные связи между подразделениями).

Цель – экономия затрат на складирование и формирование запасов.

FMEA - *Failure mode and effect analysis*

Технология анализа видов возможных дефектов проектируемой конструкции (или процесса) и влияния этих дефектов на показатели функционирования и на потребителя.

Основа анализа – статистика дефектов и их последствий по аналогичным объектам, а также квалификация привлекаемых к анализу экспертов.

В результате анализа определяются приоритетные направления улучшения проекта.

QC - Quality costs

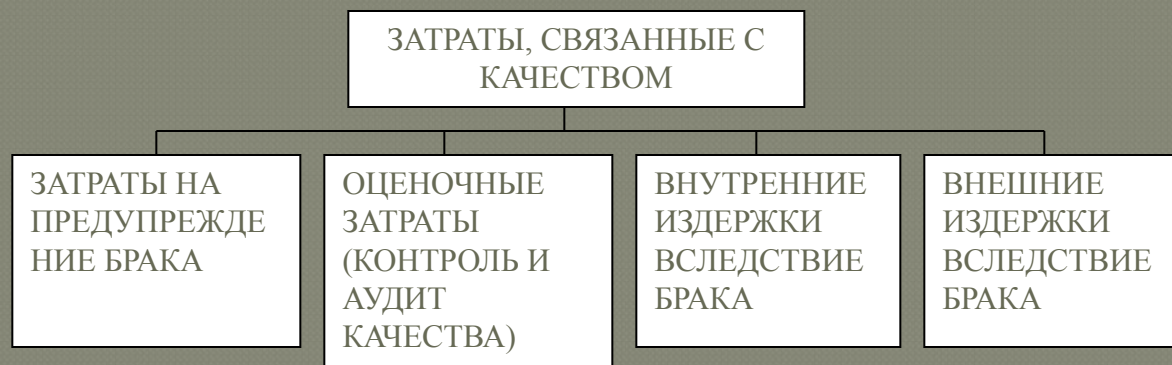
*Система учета затрат,
связанных с качеством.*

Модель учитывает затраты в привязке к продукту или к результатам всей деятельности предприятия.

При этом в учет принимаются только затраты, связанные с улучшением качества, затраты на контроль качества, издержки вследствие брака (внутренние и внешние).

Подробнее – в британском стандарте BS 6143.

Структура затрат предприятия, связанных с качеством



Экологический менеджмент

Стандарты ISO 14000 (Системы управления качеством окружающей среды)

Стандарты OHSAS 18000 (Системы поддержания и защиты профессионального здоровья персонала)

Система экологического менеджмента (ISO 14000)



**Раздел 3. *Всеобщий Менеджмент
Качества***

**Тема 3.3.
УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ,
СВЯЗАННЫМИ С КАЧЕСТВОМ**

QC - Quality costs

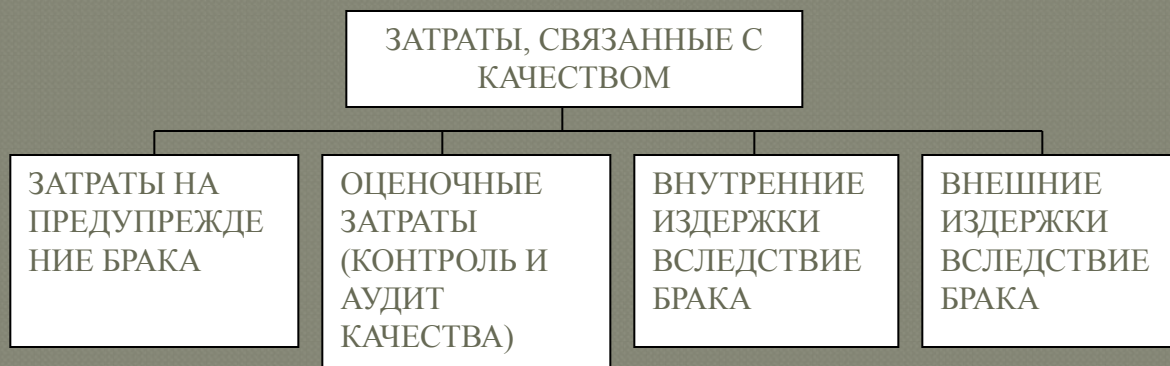
*Система учета затрат,
связанных с качеством.*

Модель учитывает затраты в привязке к продукту или к результатам всей деятельности предприятия.

При этом в учет принимаются только затраты, связанные с улучшением качества, затраты на контроль качества, издержки вследствие брака (внутренние и внешние).

Подробнее – в британском стандарте BS 6143.

Структура затрат предприятия, связанных с качеством



Затраты на предупредительные мероприятия:

Управление
качеством

Управление
процессом

Планирование
качества другими
подразделениями

Контрольное и
измерительное
оборудование

Обеспечение
качества поставок

Аудит системы
качества

Программа
улучшения
качества

Обучение
вопросам качества

Затраты на контроль:

Проверки и
испытания

Проверки и
испытания
поставляемых
материалов

Материалы для
тестирования и
проверок

Контроль
процесса

Прием продукции
заказчиком

Проверка сырья и
запасных частей

Аудит продукта

Внутренние затраты на дефект:

Отходы

Переделки и
ремонт

Анализ потерь

Взаимные уступки

Снижение сорта

Отходы и
переделки,
возникшие по
вине поставщиков

Внешние затраты на дефект:

Продукция не
принятая
потребителем

Гарантийные
обязательства

Отзыв и
модернизация
продукции

Жалобы

**Сертификация, лицензирование
и обеспечение качества**

Спасибо за внимание!

