

Внедрение системы менеджмента качества на предприятиях



ПЛАН ПРЕЗЕНТАЦИИ

- Система менеджмента качества (СМК) – что это?
- Этапы внедрения СМК. Шаг 1. Решение руководителя.
- Этапы внедрения СМК. Шаг 2-3. Обучение персонала и сбор данных .
- Этапы внедрения СМК. Шаг 4. Формирование программы внедрения СМК.
- Этапы внедрения СМК. Шаг 5. Оптимизация бизнес-процессов.
- ЭТАПЫ Внедрения СМК. Шаг 6. Разработка нормативных документов.
- ЭТАПЫ Внедрения СМК. Шаг 7-8. Непосредственно внедрение СМК и Оценка степени ее внедрения.
- ЭТАПЫ Внедрения СМК. Шаг 9. Получение сертификата.
- Итоговые заметки

ЧТО МЫ ПОНИМАЕМ ПОД СМК?

Система менеджмента качества (СМК) - совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством.

Свойства СМК:

- потребность рынка в сертифицированных товарах;
- СМК на предприятии повышает имидж компании;
- СМК дает конкурентное преимущество при участии в конкурсах, выставках;
- СМК снижает долю производственного брака на 25 % и более;
- СМК является свидетельством стабильности и надежности компании;
- Внедрение СМК позволяет повысить управляемость и конкурентоспособность предприятия.

ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ СМК. ШАГ I. РЕШЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ.

- идея внедрения СМК, исходящая от руководителя;
- решения руководства о целесообразности инициирования данного процесса;
- принятие решения о начале проекта;
- извещение сотрудников компании;
- создать предпосылки для быстрого осуществления всех остальных этапов;
- разработка целей построения системы, конкретных тактических шагов (документально оформлено в виде приказов и стратегических документов).

ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ СМК. ШАГ 2-3. ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА И СБОР ДАННЫХ

- Изучение сотрудниками теории менеджмента, а также основных стандартов ISO;
- Подбор информативной базы: оформление подписки на соответствующие периодические издания в области качества, а также необходимые нормативные документы;
- Создание группы по разработке документации систем качества;
- Сопоставление текущего положения дел в компании с требованиями по стандартам ISO.

ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ СМК. ШАГ 4. ФОРМИРОВАНИЕ ПРОГРАММЫ ВНЕДРЕНИЯ СМК.

Программа внедрения СМК должна включать в себя следующую информацию:

- описание этапов внедрения;
- закрепление ответственных лиц для каждого из этапов программы;
- бюджет программы;
- описание процедуры оценки внедрения СМК.

ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ СМК. ШАГ 5. ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ.

Описание существующих и разработка новых бизнес-процессов в соответствии с ISO 9001:2000 — первоочередная задача рабочей группы по внедрению СМК.

На данной этапе оформляются следующие документы:

- нормативные документы, описывающие каждый процесс;
- записи по качеству, которые необходимо вести в рамках каждого процесса;
- данные о навыках и знаниях, которыми должны обладать сотрудники, выполняющие работы по каждому из процессов;
- перечень требований, предъявляемых к каждому процессу;
- цели каждого процесса;
- информация о материалах и документах, необходимых, чтобы начать процесс, а также о продуктах выхода из каждого процесса.

Очень важно не строить на этом этапе «наполеоновских планов», не усложнять поставленные задачи.

ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ СМК. ШАГ 6. РАЗРАБОТКА НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ.

- Первоначально на основании «Политики в области качества» подготавливается «Руководство по качеству». Этот документ содержит описание зон ответственности, требования к отделу качества, алгоритм ведения документооборота, процедуры получения и обработки жалоб.
- Еще одна группа документов называется «Общесистемными документированными процедурами».

По стандарту должны быть регламентированы 6 ключевых процедур:

1. Управление документами;
 2. Управление данными;
 3. Управление аудитом;
 4. Управление браком;
 5. Управление мероприятиями, корректирующими несоответствия и предупреждающими появление несоответствий;
 6. Документы, описывающие правила эффективного планирования и реализации процессов управления ими.
- Также необходимо разработать «Руководство сотрудника», которое позволит не только получать сведения о процессах, относящихся к компетенции специалиста, требованиях и целях в области качества по ним, но и открывать связанные с этими процессами инструкции и бланки записей.

ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ СМК. ШАГ 7-8. НЕПОСРЕДСТВЕННО ВНЕДРЕНИЕ СМК И ОЦЕНКА СТЕПЕНИ ЕЕ ВНЕДРЕНИЯ.

- **Официальное объявление сотрудникам начале работы компании в соответствии с утвержденным «Руководству по качеству» с использованием СМК.**
- **Организация внутреннего аудита системы менеджмента для определения сильных и слабых сторон.**
- **При построении СМК, необходимо выделить ряд показателей, с помощью которых можно оценивать степень ее внедрения.**
- **Требования к работе компании, соответствующие стандарту ISO 9001: 2000, необходимо описать в «Руководстве по качеству».**

ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ СМК. ШАГ 9. ПОЛУЧЕНИЕ СЕРТИФИКАТА.

- Получение сертификата является заключительным этапом в большом процессе внедрения СМК в компании.
- Выдачу сертификата осуществляет сертифицированный орган. Специалисты сертификационного органа в течение месяца проводят экспертизу представленных документов (заявление, основные документы СМК, перечень потребителей и поставщиков). Повторные (наблюдательные) аудиты СМК сертификационный орган проводит с определенной периодичностью.

После того, как компания пройдет сертификацию, работы по усовершенствованию системы качества менеджмента не должны останавливаться.

ИТОГОВЫЕ ЗАМЕТКИ

- Как показывает практика, именно качество выпускаемой продукции характеризует успешность современных предприятий.
- Те компании, что рассчитывают успешно конкурировать не столько качеством, сколько ценой, жестоко заблуждаются и, как правило, проигрывают:
 1. современный покупатель скорее переплатит тому конкуренту, чей товар окажется качественнее;
 2. чем эффективнее работает система качества, тем более дешевые товары она производит.

Есть немало примеров среди российских компаний, сумевших сполна воспользоваться преимуществами от не только обладания сертификатом на систему качества, но также и от эффективной системы качества как таковой.

На практике внедрение системы качества менеджмента может столкнуться с некоторыми сложностями. Это неприятие решения сотрудниками, разрыв доверия между персоналом и различными подразделениями, отсутствие понимания общих целей, низкий уровень производственной культуры и пр.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

