

**Что такое качество? Международные
стандарты, основные положения,
процессный подход,
клиентоориентирование.**

Основные понятия и
некоторые результаты



Краткий обзор

- Что такое ISO 9000:2000-? Это международный стандарт, его последняя версия, принятая в 2000 году международной (европейской) организацией по стандартизации и сертификации. Данный стандарт определяет общие порядок и правила работы любой компании (фактически ее системы управления) на любых рынках и с любыми видами товаров и услуг. На Западе с конца 70-начала 80-х годов ни одна компания не может рассчитывать на успех (не выйдет на рынок) без наличия у нее сертификата по данному стандарту.
- Данное веяние докатилось и до Московсквы (пока в части госучреждений и Правительства Москвы). По решению мэра со следующего года ни один городской заказ (а все они проводятся сейчас на тендерной основе) не будет принимать к рассмотрению заявки компаний не имеющих сертификации по ISO. Казалось бы, при чем тут частная компания индустрии развлечений, вероятно пока не при чем. ПОКА!!

Основные идеи (очень кратко)

заложенные в данный стандарт (ISO 9000:2000)

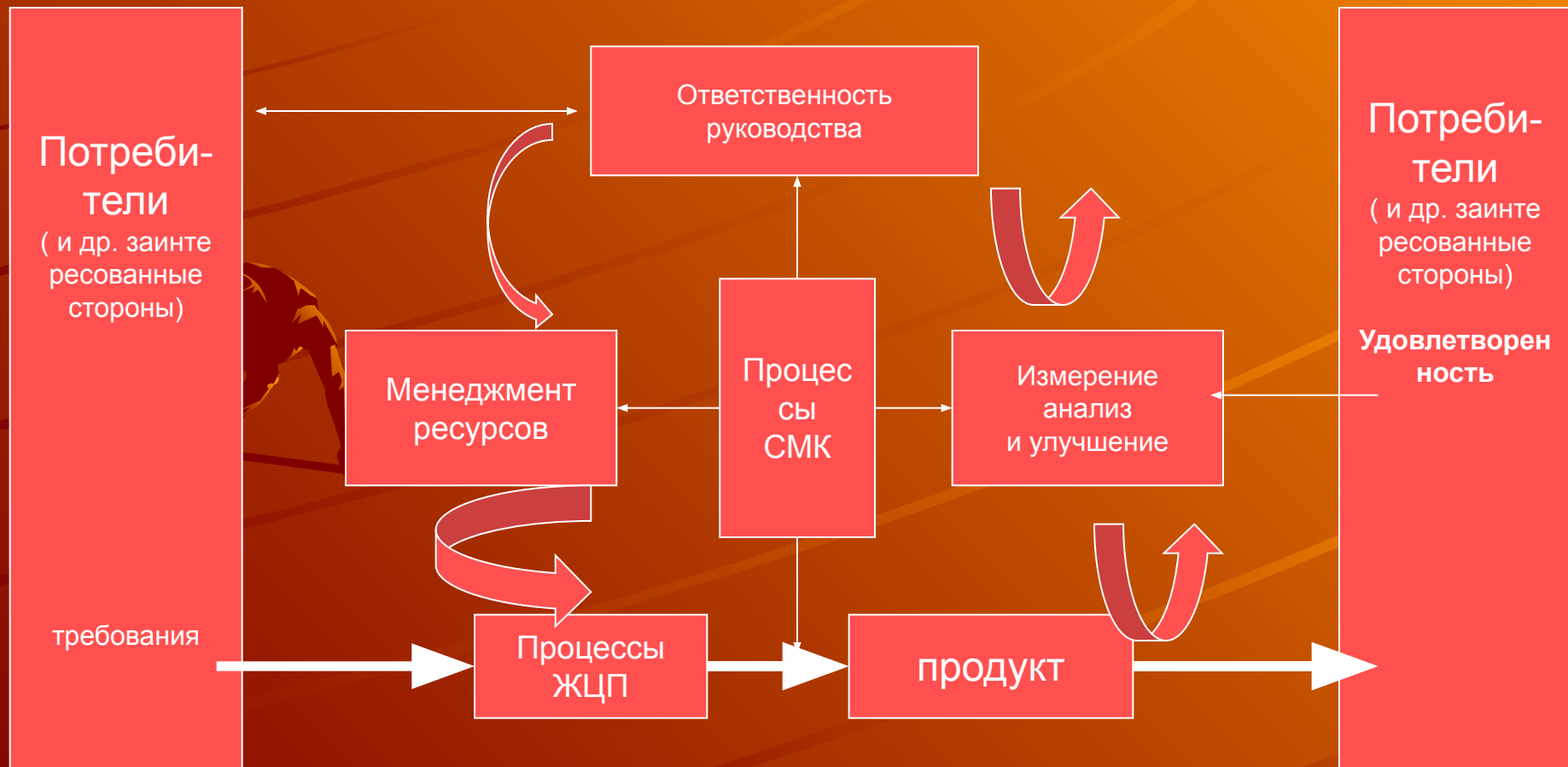
- Вся деятельность организации направлена на удовлетворение потребностей потребителей (и др. заинтересованных сторон) начиная от выявления требований/потребностей (вход) и установления постоянной обратной связи по результатам исполнения этих требований.
- Деятельность любой организации должна строиться на основе ПРОЦЕССОВ, так называемом «процессном подходе», суть которого заключается в организации сквозных процессных цепочек через всю структуру организации (организационную, финансовую, логистическую и т.д.....), причем у данных процессов определены их владельцы, существует система их контроля, оценки и анализа результативности и эффективности.
- Вся деятельность строится на основе подхода известного у нас как цикл «план»-«факт»-«анализ» а по классификации ISO на основе цикла PDCA –«планируй»-«делай»-«контролируй»-«анализируй»

Основные принципы СМК

- ориентация на потребителя;
- лидерство руководства;
- вовлечение сотрудников;
- процессный подход;
- системный подход к менеджменту;
- постоянное улучшение;
- принятие решений, основанное на фактах;
- взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Модель СМК

Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе



Система документации СМК

Уровни документации

Миссия компании (пол-ка качества)

**Руководство по качеству
(система управления)**

Процессные модели

Должностные инструкции

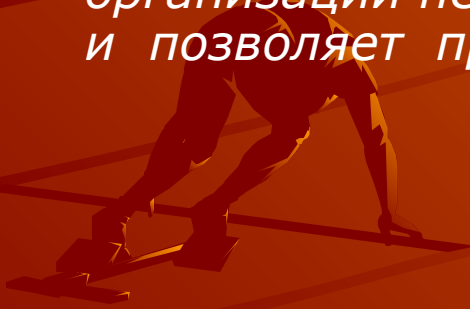
**Контрольные инструкции
(стандарты, нормы..)**



ЦИКЛ PDCA

- **Plan** -планирование (разработка целей и процессов необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации)
- **Do** -внедрить процессы
- **Check** –постоянный контроль и измерение процессов и продукции в сравнении с политикой, целями и требованиями и сообщение о результатах
- **Act** –предпринятие действий по постоянному улучшению показателей процессов.

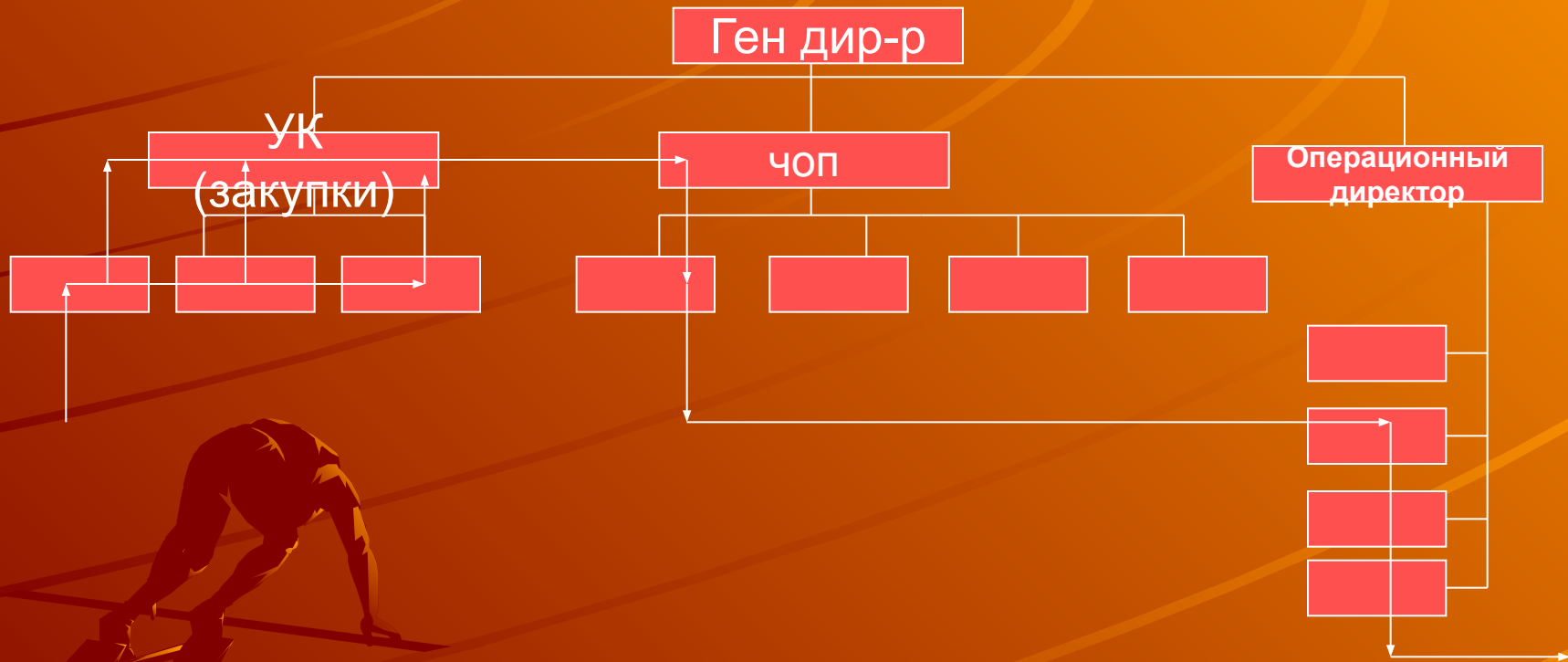
Применение данного цикла обеспечивает руководство организации необходимой и регулярной информацией о процессах и позволяет проводить их корректировку и улучшение



Требования ИСО 9000-2000 к СМК

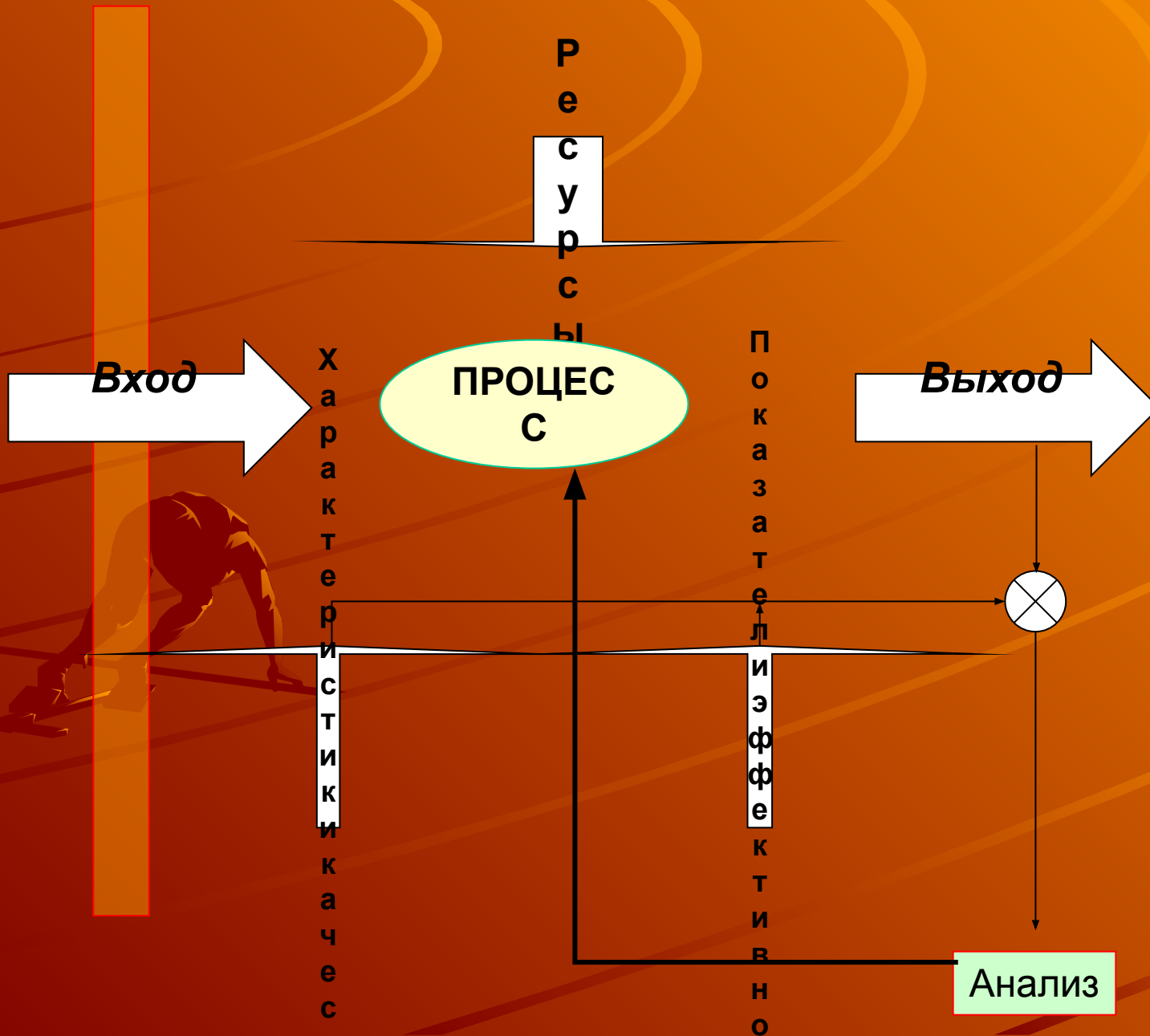
- Организация должна:
- А) определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества и их применение во всей организации;
- Б) определять последовательность и взаимодействие этих процессов;
- В) определять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении этими процессами;
- Г) обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга;
- Д) осуществлять мониторинг, измерение и анализ этих процессов;
- Е) принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Функции и процессы



Процессы- долговременный успех
Переменные - постоянны

Типовая модель процесса-???



Определение процессов

Процесс – последовательность взаимосвязанных действий (шагов), с помощью ресурсов преобразующих входы процесса в выходы и создающих (обеспечивающих создание) дополнительных ценностей.

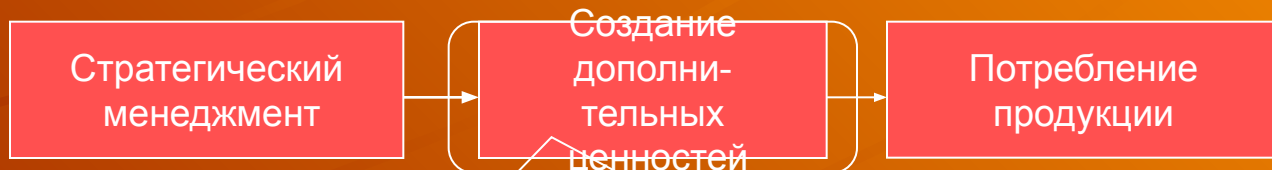
Субпроцесс – процесс, являющийся составной частью процесса более высокого уровня.

Шаг процесса – действие (функция, работа, этап) в рамках процесса.

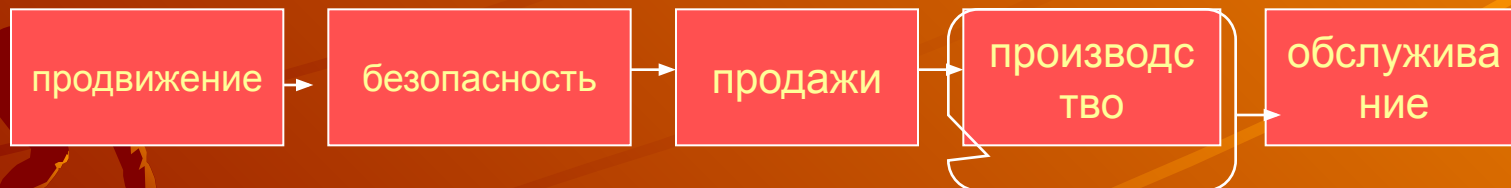
В каждом процессе обязательно должны присутствовать этапы ПЛАНИРОВАНИЯ, РЕАЛИЗАЦИИ, КОНТРОЛЯ и АНАЛИЗА.

Пример детализации процесса

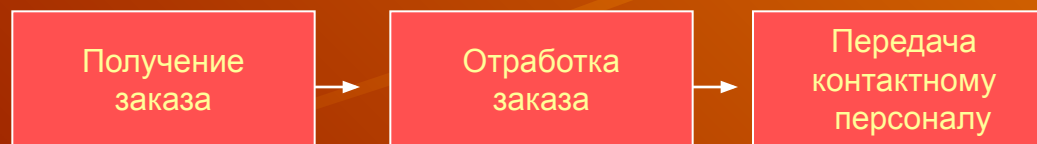
процессы верхнего уровня



Основные процессы

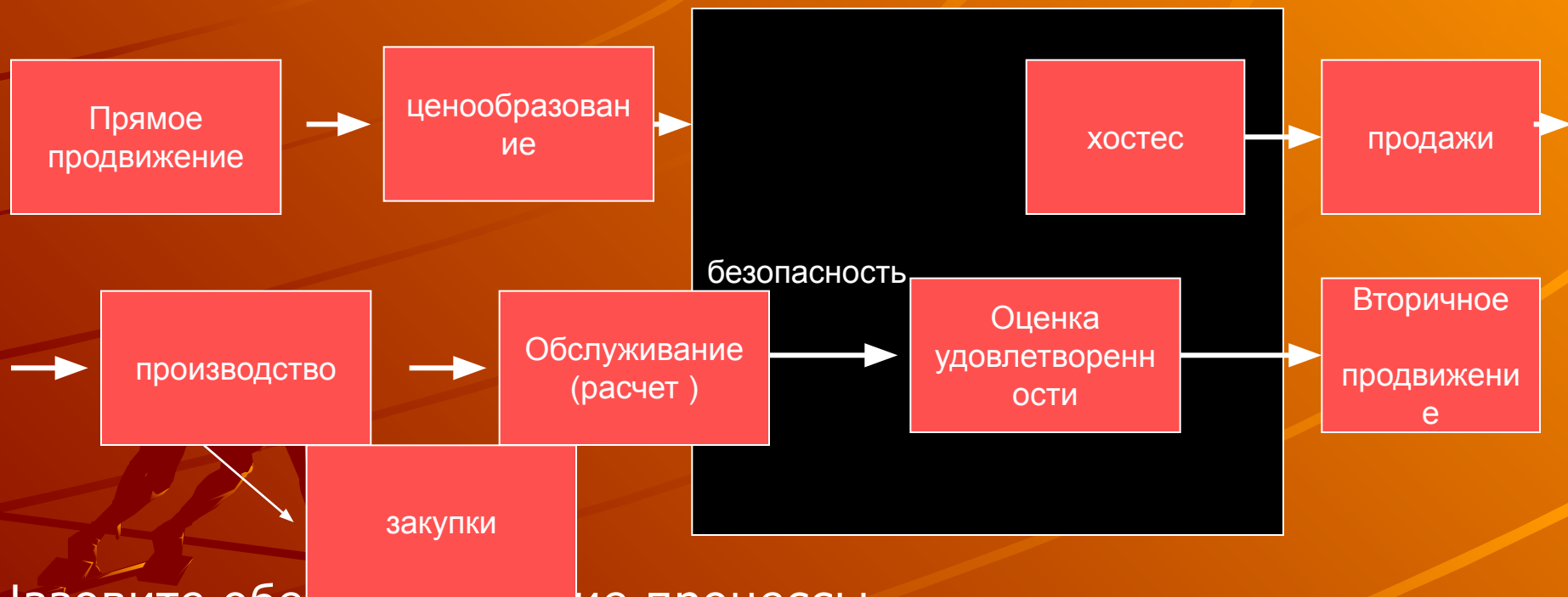


Субпроцессы
Процесса «производство»



ДУМАЮ, ЧТО ТАК

Основные процессы БЦ создающие добавленную стоимость



Назовите обеспечивающие процессы

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

Резюме

Один довольный клиент- расскажет
4-м

Один недовольный клиент- оттянет
?????

100 человек

