A green pencil with a wooden body and a green eraser is positioned diagonally across the frame, pointing towards the bottom right. The background is a technical drawing on a grid, featuring various lines, circles, and arrows. A table with numerical data is visible in the lower right corner of the drawing.

**Современные  
подходы  
к управлению  
качеством**

1/08	1/08
6,27 m <sup>2</sup>	6,27 m <sup>2</sup>

# 1. Тенденции, характеризующие основные подходы к управлению качеством в отечественной и зарубежной практике

1. сближение требований многочисленных отраслевых и региональных стандартов на системы управления качеством на основе разработки и внедрения международных стандартов и принципов;
2. внедрение основных положений концепции всеобщего управления качеством ( TQM) в деятельность предприятий и организаций;
3. участие организаций в различных национальных и международных конкурсах по качеству;
4. применение самооценки как инструмента постоянного совершенствования деятельности организаций;
5. внедрение в организациях производственной и непроизводственной сферы системы менеджмента качества на основе требований и рекомендаций МС ИСО 9000:2015;
6. распространение подходов, методов и инструментов управления качеством на практику деятельности организаций сферы услуг, социальной сферы, органов государственной власти.

## Схема внедрения системы управления качеством на предприятии



# Первый этап на пути внедрения систем качества

- анализ существующей документации по действующей системе качества. Этот анализ имеет двоякую цель: с одной стороны, он позволяет сравнить документацию с требованиями МС ИСО серии 9000, а с другой — дает возможность сделать вывод о соответствии документов реальному положению дел на предприятии.
- Затем проводится анализ слабых сторон предприятия по различным направлениям деятельности и выявлялось влияние этих недостатков на уровень качества выпускаемой продукции, после чего ставятся конкретные цели внедрения рассматриваемой системы, а также определяются пути их достижения.
- Это требует определения необходимых средств и времени для реализации поставленных целей, а также распределения обязанностей и ответственности в рамках их достижения.

# Второй этап на пути внедрения систем качества

- выработка четко сформулированной *политики предприятия в области качества* и разработку либо пересмотр на ее основе различных рабочих инструкций, а также инструкций по контролю.
- Важнейшими шагами являются доведение разработанной политики до каждого работника предприятия, обучение персонала различным методам управления качеством, а также создание условий, способствующих росту заинтересованности персонала в качественных результатах своего труда.

# Заключительный этап

- — в процессе внедрения системы — периодически проводимая проверка ее функционирования.



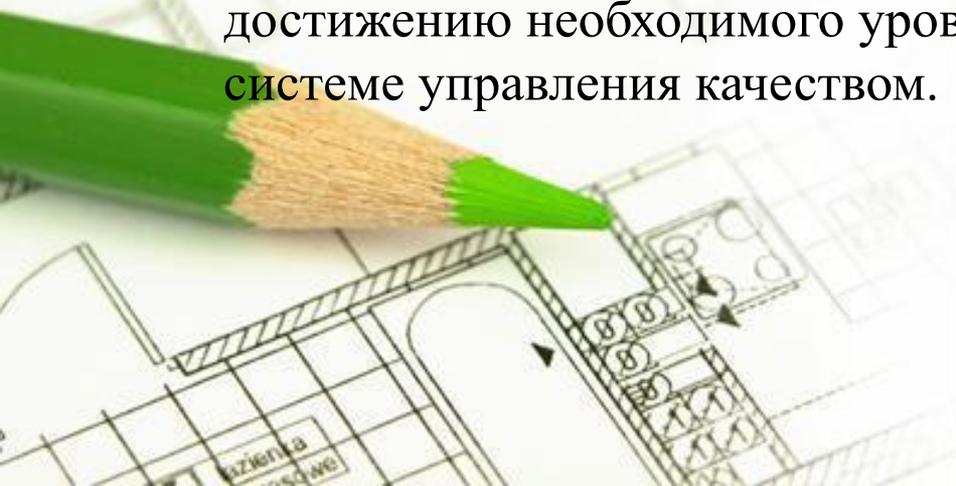
# Затраты времени для введения и проведения сертификации системы качества

Фаза	Длительность (приблизительная), мес.
1. Анализ состояния	2—3
2. Определение мероприятий	1
3. Осуществление мероприятий	9—12
4. Оформление документации систем качества	12—15
5. Сертификация системы качества	3—12
<b>Все фазы</b>	<b>18—30</b>

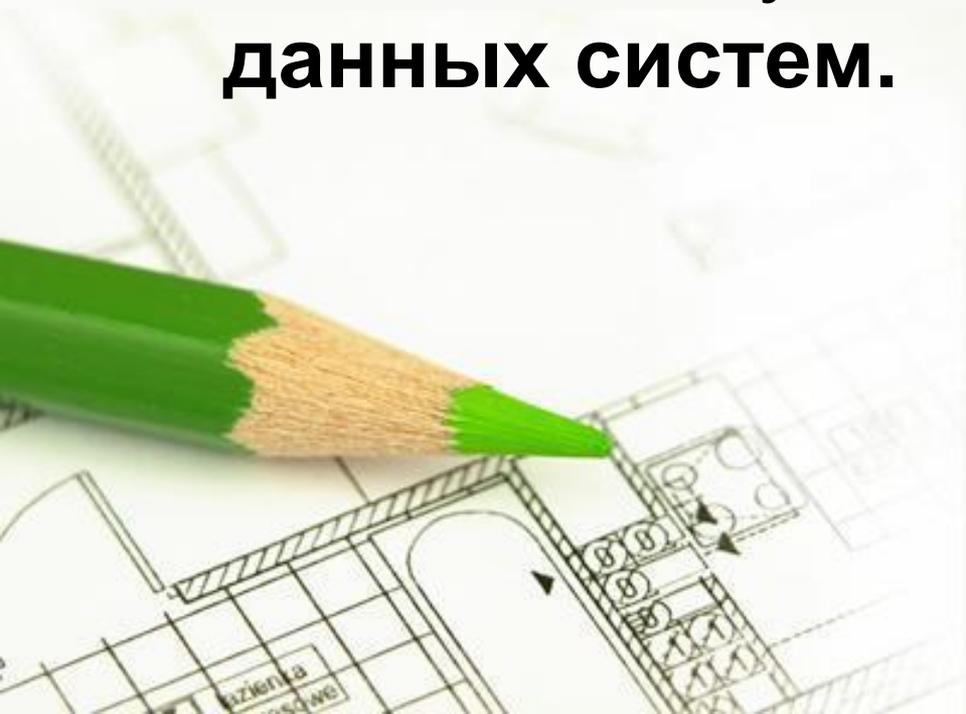
## **Основная задача, которую ставили перед собой разработчики комплексов стандартов ИСО версии 1987 и 1994 гг.**

- - создать общую базу для практической реализации рекомендаций различных школ и концепций в области управления качеством в целях объективной оценки способности изготовителя поставлять продукцию необходимого качества - была решена.

Благодаря стандартам была упорядочена терминология, введено единое толкование основных понятий в области качества, определены направления деятельности предприятий по достижению необходимого уровня качества, а также требования к системе управления качеством.



- Закономерным этапом разработки и внедрения систем управления качеством, соответствующих требованиям МС ИСО серии 9000, стала последующая **сертификация данных систем.**



## Стадии процесса эволюции требований заказчиков в отношении системы управления качеством у поставщика

- 1) клиент удовлетворен утверждением поставщика о наличии у него системы управления качеством;
- 2) клиент просит предоставить документы в подтверждение такого утверждения;
- 3) клиент хочет проверить и самостоятельно оценить систему качества поставщика;
- 4) клиент требует сертификации системы качества органом, которому он доверяет.

## Наиболее важные основания для проведения сертификации систем управления качеством

- а) конец 1980-х — середина 1990-х гг.:
  - ✓ - преимущества перед конкурентами;
  - ✓ - требования заказчика;
  - ✓ - реклама/маркетинг;
  - ✓ - улучшение качества продукции;
  - ✓ - снижение риска ответственности;
  - ✓ - требование материнской компании.



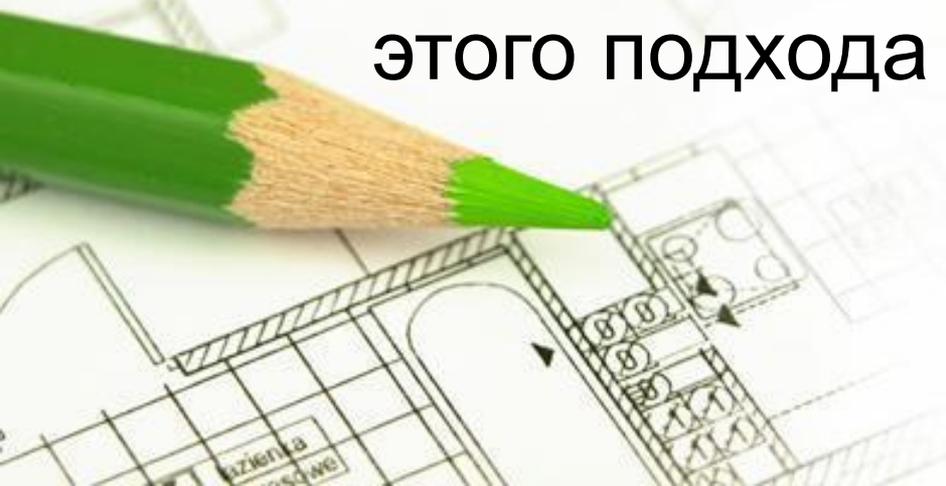
# Наиболее важные основания для проведения сертификации систем управления качеством

- б) середина 1990-х — конец 1990-х гг.:
- ✓ престиж предприятия;
- ✓ рыночная стратегия;
- ✓ повышение конкурентоспособности предприятия;
- ✓ достижение безопасного уровня конкурентоспособности;
- ✓ реорганизация системы менеджмента качества;
- ✓ обеспечение конкурентоспособного преимущества;
- ✓ перевооружение;
- ✓ повышение производительности;
- ✓ снижение уровня дефектности продукции;
- ✓ требования заказчика.

# Вторая тенденция - TQM

- Следующая тенденция, которая начала активно проявляться еще в XX в. и продолжает развиваться в настоящее время, — внедрение основных положений концепции всеобщего управления качеством TQM в деятельность предприятий и организаций

- TQM, по сути, представляет собой подход к управлению деятельностью всей организации. Считается, что основоположником данной философии является У.Э. Деминг, в работах которого изложены основные принципы этого подхода



# Третья тенденция – конкурсы в области качества

- Учреждение национальных и международных премий по качеству выступает, с одной стороны, как современная тенденция развития системного подхода к управлению качеством, а с другой — как инструмент государственного регулирования деятельности предприятий и организаций в области качества.



# Самооценка

- Но даже не участвуя в конкурсе, любая организация, на каком бы уровне развития она ни находилась, может применять критерии премии для проведения самооценки. Использование данного инструмента управления качеством является еще одной из рассматриваемых тенденций. Совершенствование деятельности организации невозможно без периодического анализа фактического состояния работы по качеству и ее результатов. Опираясь на результаты такого анализа, можно наметить и реализовать дальнейшие шаги в улучшении деятельности.

**Самооценка** — вид сопоставительного анализа деятельности организации в сравнении с какой-либо моделью, эталоном.

Такой моделью может быть: - МС ИСО серии 9000;

- модель премии по качеству или модель, созданная самой организацией.

# Главная цель самооценки —

- определение сильных сторон в работе организации и областей, по которым она отстает от модели, т.е. областей, где можно ввести улучшения и за счет этого поднять деятельность на более высокий уровень.

# Преимущества самооценки

- ✓ использование при оценке своей деятельности и ее результатов единого комплекса критериев, который нашел широкое применение во многих странах;
- ✓ систематический подход к совершенствованию деятельности;
- ✓ получение объективных оценок, основанных на фактах, а не на личном восприятии отдельных работников или руководителей;
- ✓ согласованное понимание того, что в реальных условиях должна сделать организация в целом, ее отдельные подразделения и каждый работник исходя из политики и стратегии;

# Преимущества самооценки

- ✓ обучение персонала применению принципов менеджмента качества;
- ✓ внедрение различных инициатив и передовых методов менеджмента качества в повседневную деятельность организации;
- ✓ выявление и анализ процессов, в которые можно ввести улучшения;
- ✓ оценка изменений, происшедших с момента проведения предыдущей самооценки;
- ✓ возможность распространения передового опыта лучших подразделений и работников;
- ✓ возможность сравнения с лучшими результатами, достигнутыми как самой организацией, так и другими организациями.

# МС ИСО серии 9000

- В них вложена современная философия управления качеством, отвечающая требованиям глобального рынка, важнейшими чертами которого являются:

- 1) насыщенность товарами одного и того же назначения;
- 2) наличие четких требований потребителей;
- 3) постоянная изменчивость рыночной ситуации, обусловленная научно-техническим прогрессом, а также жесточайшей конкуренцией.

- **Целевая установка СМК по последней версии стандартов ИСО серии 9000 - обеспечение необходимого потребителю качества, но с минимальными затратами.**

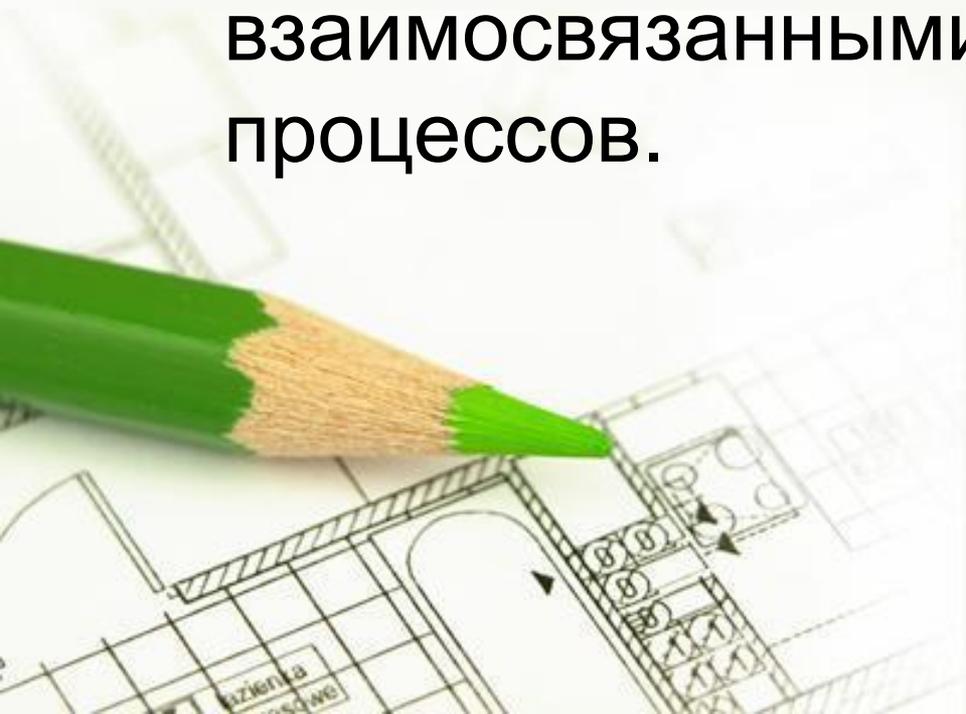


- Ведущие эксперты в области менеджмента качества более чем из 60 стран мира сформулировали принципы качества, которые затем были положены в основу стандартов ИСО серии 9000. Данные принципы аналогичны принципам TQM. Поэтому названные стандарты — это взгляд на систему качества с точки зрения философии TQM. Количество стандартов невелико, но они дают реальную возможность познать эту философию и начать практическую работу по ее применению.



# Модель системы качества

- Для описания и построения СМК за основу принят процессный подход, соответственно она представлена взаимосвязанными блоками процессов.



- Заинтересованные стороны и потребитель играют **существенную роль** в предоставлении входных информационных данных (о своих предпочтениях и т.д.).

Наблюдение за их удовлетворенностью требует оценки информации о восприятии ими степени удовлетворения ожиданий.

- В стандартах содержатся требования, способствующие раскрытию целей в области качества по уровням, функциям и процессам организации, а также требования к измеримости целей и результатов процессов.



- Например, установлены требования к определению ожиданий потребителей и их удовлетворенности; появились требования, касающиеся управления ресурсами, и др.



- В стандарты включена **концепция постоянного улучшения**, что обеспечивает большую динамику в повышении эффективности системы, а также более четко определена необходимость реализации цикла Деминга PDCA как на уровне системы менеджмента качества в целом, так и при управлении **каждым процессом**.

# Цикл Деминга - PDCA

## Ключевые элементы

### Планировать:

Установить необходимые цели и процессы для достижения требований потребителей и целей организации

### Выполнять:

Применять процессы

### Контролировать:

Проводить мониторинг и измерение процессов

### Действовать:

Предпринимать действия для постоянного улучшения результативности процесса



По экспертной оценке специалистов, отличия заключаются также в более четко сформулированной ориентации процесса управления качеством на потребителя; большей гибкости в документировании системы качества предприятия; в терминологии.



- Рассматриваемая версия стандартов адаптирована к применению организациями различных сфер деятельности, так как одна из целей их разработки связана с необходимостью оказания помощи организациям всех видов деятельности по внедрению и обеспечению функционирования эффективных СМК.



**ПРЕЗЕНТАЦИЯ  
ОКОНЧЕНА**

**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!**