

Лекция 1 Содержание понятия «менеджмент качества».
Основные понятия и категории при изучении дисциплины
«Менеджмент качества».

Дисциплина: «**Международные стандарты**»

Метрологическая экспертиза технической документации

1. Содержание понятия «менеджмент качества».

2. Основные понятия и категории при изучении дисциплины «Менеджмент качества».

Содержание понятия «менеджмент качества».

- Ключевой задачей менеджмента компаний является создание, практическая реализация и последующая сертификация системы менеджмента качества (современный термин, заменивший ранее использовавшийся термин - «системы управления качеством»), обеспечивающей стабильное, устойчивое качество изготавливаемой и поставляемой продукции в течение определенного периода времени (действия контракта, срока выпуска продукции данного вида и т. д.).



Задачи менеджмента:

1. Оценка состояния объекта управления
2. Определение конкретных целей развития и их приоритетности
3. Определение необходимых ресурсов и источников их обеспечения
4. Распределение и координация полномочий и ответственности, совершенствование структуры организации
5. Определение очередности и последовательности принятия решений, выработка системы мероприятий по времени
6. Подбор, подготовка кадров и стимулирование труда
7. Установление учета и контроля при решении поставленных задач

- Гарантом такой стабильности является наличие у фирмы-изготовителя системы менеджмента качества, соответствующей признанным международным требованиям.



- Менеджмент качества является, по существу, сквозным аспектом системы управления предприятием/компанией – аналогичным таким, как время, затраты, управление персоналом. **Именно это положение находится в основе основополагающих принципов, находящихся в основе современных систем менеджмента качества:**



1. качество - неотъемлемый элемент любого производственного или иного процесса (а не некая самостоятельная функция управления);



Права потребителей

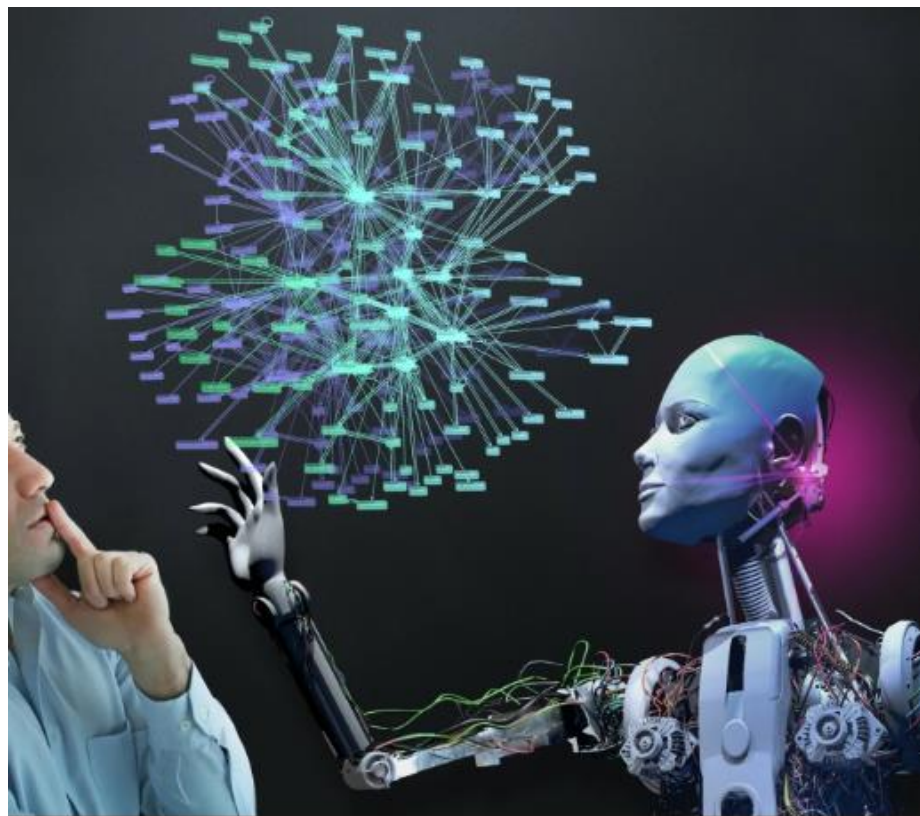
- Право потребителя на качество товара, работы и услуги.
- Право на безопасность товара, работы и услуги.
- Право на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце.
- Ряд прав (возврат денег, замена товара, ремонт или уменьшение цены) при обнаружении в товаре недостатков.
- Право участия в проверке качества товара и право присутствия при экспертизе товара.



- 2. качество - это то, что говорит потребитель, а не изготовитель;

- 3. ответственность за качество должна быть адресной;





4. для реального
повышения качества
нужны новые технологии;



- 5. ПОВЫСИТЬ КАЧЕСТВО
МОЖНО ТОЛЬКО
УСИЛИЯМИ ВСЕХ
РАБОТНИКОВ
ПРЕДПРИЯТИЯ;

Характеристики эффективного контроля

- Стратегическая направленность
- Ориентация на результаты
- Соответствие делу
- Своевременность
- Гибкость
- Простота
- Экономичность



MyShared

- 6. контролировать процесс всегда эффективнее, чем результат;

- 7. политика в области качества должна быть частью общей политики предприятия.

ГОСТ
КАБЕЛЬ

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА
ООО «ГОСТКАБЕЛЬ»

Миссия:
Создавая надежные, качественные проводники электроэнергии, мы создаем безопасную и комфортную жизнь.

Стратегические цели в области качества:

- ▶ Обеспечение эффективности предприятия, основанное на стремлении работать на уровне международного стандарта качества.
- ▶ Разработка и вывод на рынок необходимых потребителю новых видов конкурентоспособной продукции высокого качества.
- ▶ Укрепление авторитета надежного партнера-завода «ГОСТКАБЕЛЬ», развитие деловых отношений с потребителями и поставщиками.
- ▶ Развитие профессионализма сотрудников.

Наши принципы:

- **Первоклассное качество по ГОСТу**
Обеспечение высоких стандартов качества — приоритетная задача на всех стадиях производства завода. Соответствуя требованиям ГОСТа, мы обеспечиваем надежную и безопасную эксплуатацию продукции.
- **Передовые технологии**
Постоянное совершенствование производственного процесса — путь к достижению качественно нового уровня выпускаемой продукции, расширения ассортимента, а также эффективности и безопасности труда.
- **Профессионализм**
Высококвалифицированные специалисты — наша главная сила. Мы постоянно повышаем профессиональный уровень сотрудников, предлагаем им возможности для развития (обучение, обмен опытом), стимулируем за результаты работы, улучшаем социально-экономические условия труда и быта.
- **Партнерство**
Взаимовыгодные отношения с поставщиками и потребителями — это основа успешного развития предприятия. Мы оперативно реагируем на обращения потребителей, анализируем их требования и ожидания. Совершенствуемся в качестве предоставляемого сервиса и выборе надежных поставщиков сырья и материалов.

Руководство ООО «ГОСТКАБЕЛЬ» берёт на себя ответственность за реализацию данной Политики в области качества, за обеспечение понимания и поддержки её всеми работниками завода.

Генеральный директор
ООО «ГОСТКАБЕЛЬ»  С.Г. Стажков

- Эти принципы лежат в основе наиболее популярного и методологически сильного направления в управлении качеством - Всеобщего управления качеством - Total Management (далее - TQM).

Модель системы Total Quality Management



- Определение стратегических целей по качеству;
- Ориентация на клиента;
- Непрерывное совершенствование измеряемых показателей;
- Программа «ноль дефектов»;
- Участие всех сотрудников в процессах непрерывного совершенствования качества;
- Тренинги и программы TQM;
- Внедрение системы внутренних аудитов;
- Процессный подход.

© Sergey Fedotov, 2016 lean-area.livejournal.com



- *Менеджмент качества* - это система методов, средств и видов деятельности, направленных на выполнение требований и ожиданий клиентов к продукции.

- В соответствии с п. 3.2.8 ГОСТ ИСО 9000-2001 менеджмент качества представляет собой скоординированную деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Стандарты ИСО серии 9000

МС ИСО 9000:2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

МС ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования.

МС ИСО 9004:2000 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

МС ИСО 19011:2002 Руководство по проверке систем менеджмента качества и/или систем менеджмента, связанного с окружающей средой.

15.02.2019 Сидорин А.В. 2

Политика в области качества

РИКОР Электроникс

Миссия

Мы стремимся быть:

- признанным лидером в производстве резисторов, изделий электротехнического назначения, электронных блоков, IT-оборудование;
- признанным поставщиком автомобильных компонентов на сборочные предприятия РФ;
- преданным клиентом партнером, по оказанию услуг SMD монтажа и сборки электронных модулей, помогаем нашим клиентам добиваться успехов на рынках промышленности.

Видение

Предприятие осознает, что главным фактором успеха в рыночной экономике является рост своей эффективности и результативности. Рост эффективности и результативности предприятия возможен лишь через постоянное улучшение качества, своевременное предложение широкого ассортимента конкурентоспособной продукции, поиск прозрачности и сокращение потерь.

Как основное средство реализации своей миссии предприятие вводит систему менеджмента качества, построенную с учетом требований основных потребностей государственных и международных стандартов.

Стратегия

Стратегической целью ОАО «Рикор Электроникс» в области качества является разработка, освоение и выпуск продукции для удовлетворения потребностей заказчика и премирование их долей, через развитие предприятия путем повышения конкурентности и ответственности персонала, его постоянного обучения и мотивации, модернизации оборудования, оптимизации процессов, повышение персонала в управлении предприятием.

Задачи

- разработка, внедрение и продвижение на рынок продукции, наиболее полно удовлетворяющей запросам потребителей;
- укрепление и расширение доли рынка выпускаемых изделий и предоставляемых услуг за счет расширения и совершенствования производства автомобильных, изделий электронной техники и военной продукции на основе новейших технологий;
- обеспечение выполнения установленных требований заинтересованных сторон;
- сохранение трудового коллектива, поддержание благоприятного организационного климата, способствующего своевременному выявлению проблем и их эффективному решению;
- повышение уровня профессиональной компетенции персонала и организация его деятельности за счет обеспечения системного обучения в соответствии с требованиями потребителей, государственных и международных стандартов;
- постоянное совершенствование СМК, в соответствии с требованиями ISO 9001, ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ РВ 0015-002, IATF 16949, основных потребителей;
- постоянное отслеживание и анализ изменений внешней и внутренней среды;
- оценка и минимизация и возможных рисков с целью дальнейшей работы по их снижению;
- сотрудничество с надежными поставщиками, производящими качественную продукцию и предоставляющими качественные услуги, поставщиками оптимальными ценами;
- снижение потерь всех видов ресурсов за счет эффективного управления бизнес-процессами, эффективного использования ресурсов (применяющиеся площадки, оборудование, персонал, электро- и тепловая энергия), внедрения экономичных технологий.

Принципы

- уровень качества определяет потребитель - он главный источник нашего благосостояния и развития, требующий безусловного уважения;
- качество нашей продукции и услуг должно соответствовать требованиям потребителей и превышать их ожидания;
- качество продукции и услуг обеспечивается всеми работниками предприятия в процессе повседневной деятельности независимо от занимаемой должности и выполняемых функций;
- приоритетность интересов в области качества при решении инвестиционных, технических, организационных, кадровых и социальных вопросов;
- всегда идти в ногу со временем и на шаг вперед, используя в своей деятельности современные технологии производства и методы управления;
- корпоративная ответственность.

Обязательства высшего руководства в области качества

Руководство ОАО «Рикор Электроникс» берет на себя ответственность за реализацию данной Политики в области качества, за обеспечение принципов и поддержание ее всеми работниками предприятия.

Генеральный директор  А.В. Шерваниг

Утверждено Протоколом АС М/УАС от 20.01.20

- Менеджмент качества включает в свой состав следующие элементы:
- разработку политики и целей в области качества;

Планирование качества

- Политика в области качества;
- содержание проекта;
- стандарты и требования к качеству продукции;
- документация по системе качества

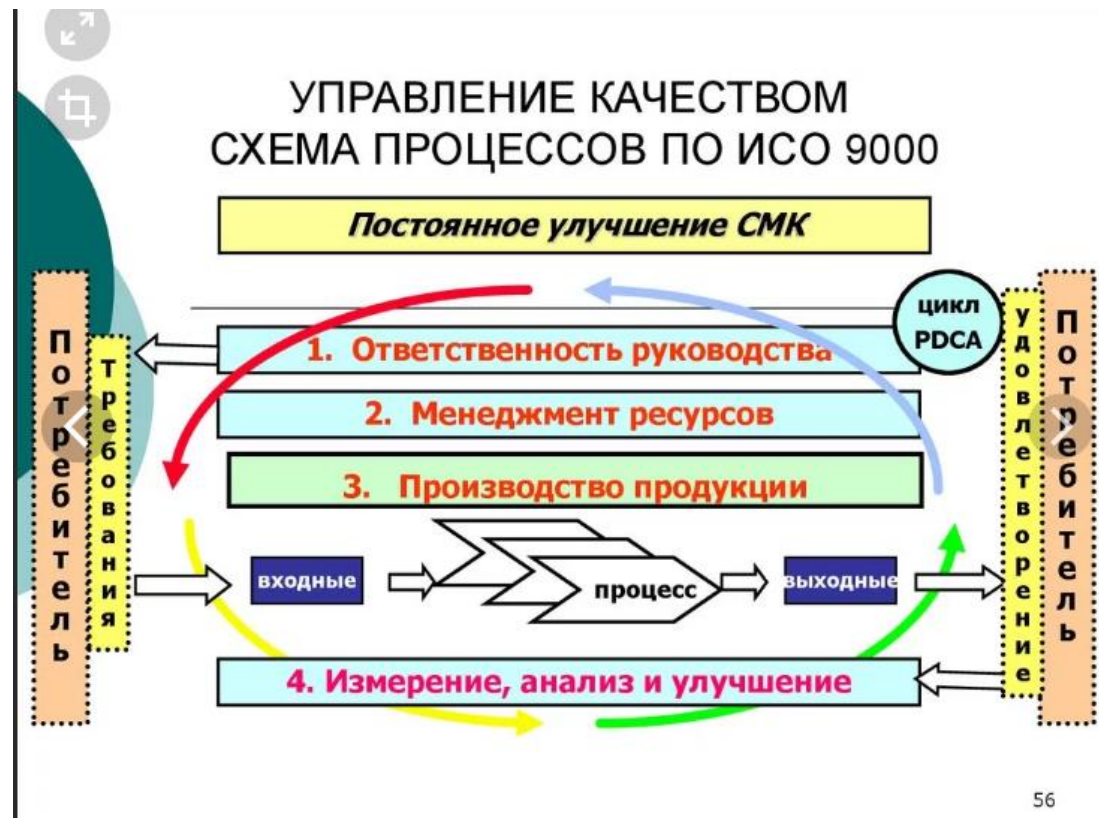
- Анализ затрат и выгод;
- установление целевых показателей качества проекта;
- диаграммы причинно-следственных связей;
- эксперименты

- План качества;
- процедуры контроля и испытаний;
- перечень контрольных показателей качества продукции и выполняемых работ;
- технологические карты процессов.

23

- планирование качества;

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ СХЕМА ПРОЦЕССОВ ПО ИСО 9000



- управление качеством;



- обеспечение качества;



ценка – аудиты – Тема 9

MyShared 31

- улучшение качества;

Участие в улучшении качества продукции всего персонала



Циклы взаимоотношений руководителя и подчиненных
а - порочный; б - правильный

- контроль качества.

- Менеджмент качества включает все функции общего руководства по разработке политики в области качества, установления целей, полномочий и ответственности, а также процессы планирования, контроля и обеспечения качества, с помощью которых в рамках системы качества происходит реализация данных функций.

Менеджмент качества

Менеджмент качества – это скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству

№	Составляющие	Содержание процессов менеджмента качества
1	Разработка политики и целей в области качества	Официальная формулировка высшим руководством общих намерений и направлений деятельности организации в области качества
2	Планирование качества	Установление конкретных целей в области качества и определение необходимых процессов жизненного цикла продукции и требуемых ресурсов для достижения целей в области качества
3	Управление качеством	Деятельность, направленная на выполнение требований по качеству
4	Обеспечение качества	Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности в том, что требования к качеству будут выполнены
5	Улучшение качества	Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству

7

Обеспечение качества товаров

Совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий, направленных на **формирование** и **сохранение** установленных требований к качеству товаров

Факторы,
формирующие
качество товаров

Факторы,
сохраняющие
качество товаров

- **Обеспечение качества** — это планируемая и систематически осуществляемая деятельность в рамках системы качества, необходимая для создания уверенности в должном качестве объекта (продукции, процесса, системы).



- **Управление качеством** — составная часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству. Управление качеством представляет собой методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для удовлетворения требований к качеству и ориентированные на устранение недостатков на всех стадиях «петли качества».

В рамках деятельности по управлению качеством можно говорить о реализации функций стратегического и тактического характера. К первой группе относятся следующие функции:

1) прогнозирование основных показателей качества на основе анализа тенденций потребительского спроса;



Проектно-конструкторская деятельность

- Цели проектирования, критерии эффективности;
- Системный анализ объекта проектирования во взаимосвязи с предметной областью;
- Выбор исходных параметров для проектирования;
- Разработка обобщенных вариантов решения проблемы, в том числе в условиях многокритериальности, неопределенности;
- Оценка надежности и качества функционирования объекта проектирования;
- Разработка, согласование и выпуск всех видов проектной документации

- 2) определение основных направлений проектно-конструкторских работ;

3) анализ общих результатов деятельности организации по совершенствованию качества продукции. Тактический уровень представлен, например, такими функциями:

- взаимодействие организации с внешней средой (поставщиками, посредниками и т. д.);



- поддержание заданного уровня качества продукции (учет, контроль, анализ, регулирование внутрифирменных факторов, влияющих на качество продукции). Особое внимание при решении задач по управлению качеством уделяется таким видам деятельности, как планирование качества, контроль качества, обучение и мотивация персонала.

Управление качеством продукции - это постоянный, планомерный, целеустремленный процесс воздействия на всех уровнях на факторы и условия, обеспечивающий создание продукции оптимального качества и полноценное ее использование.



Планирование качества — составная часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества. Частью планирования качества может быть разработка планов качества. Планирование качества предполагает определение конкретных показателей качества по всем направлениям деятельности фирмы (примеры таких показателей приведены на рисунке 1).

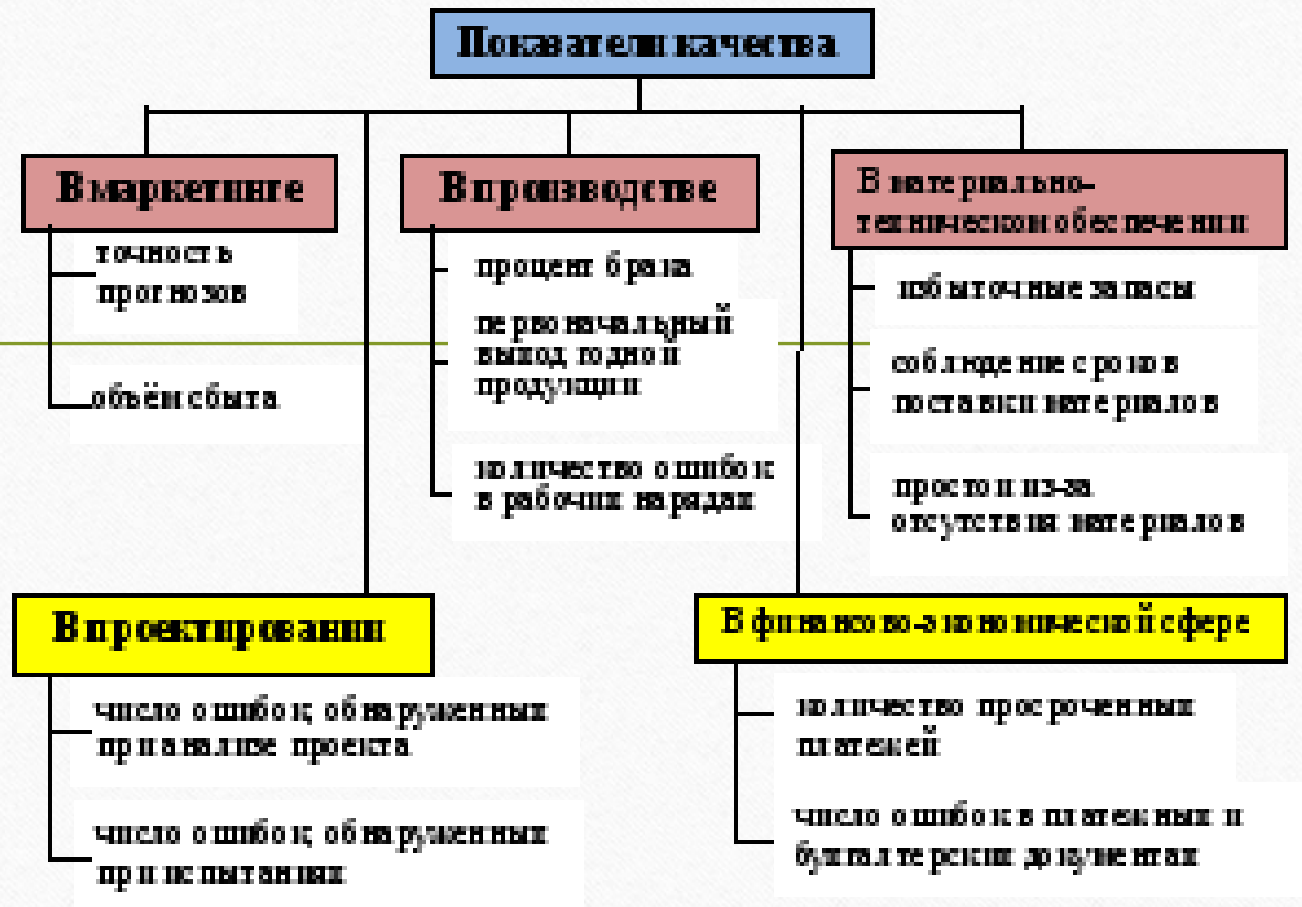


Рис. 2. Примеры показателей качества различных направлений деятельности организации

- **Контроль качества** - отслеживание конкретных результатов деятельности по проекту в целях определения их соответствия стандартам и требованиям по качеству и определения путей устранения причин реальных и потенциальных несоответствий.





- Для контроля качества необходима информация о ходе реализации проекта, план качества, документация по качеству.

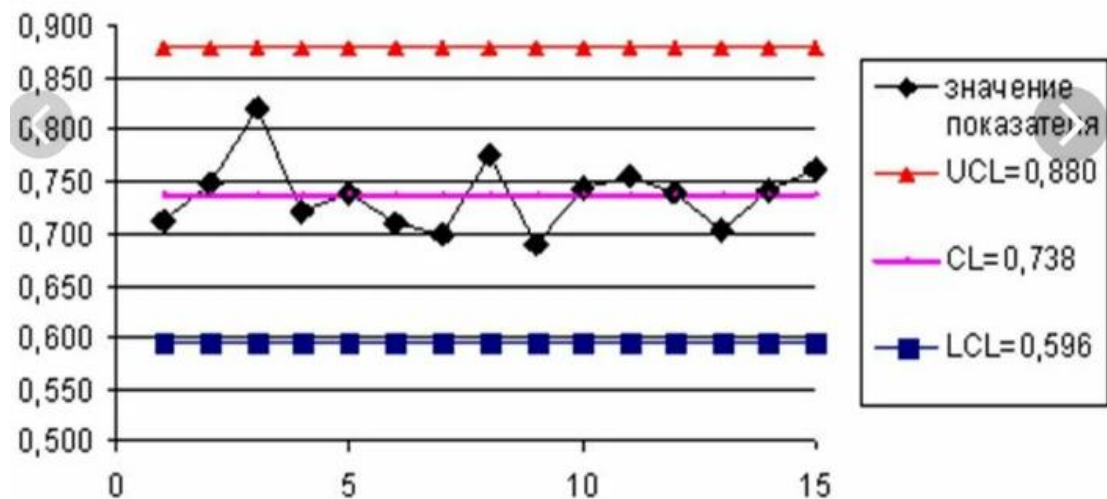


- Контроль качества осуществляется с применением следующих методов и инструментов:
- Проверки

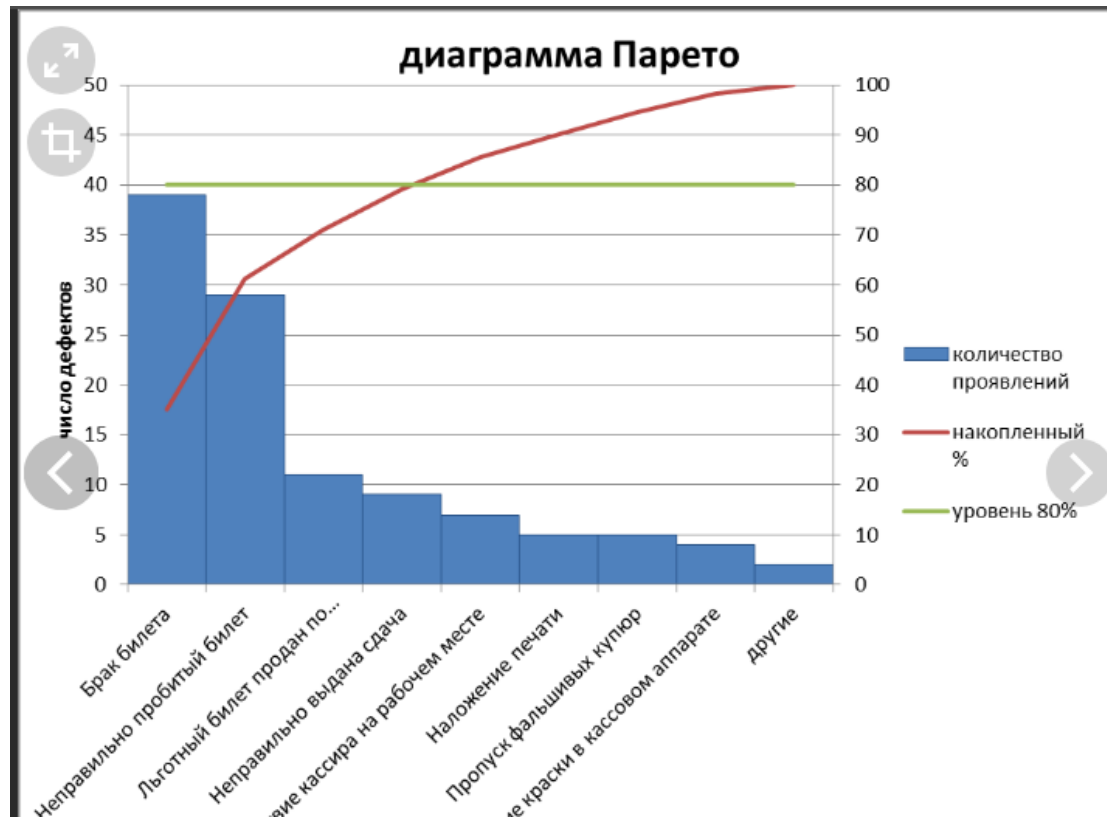


Контрольная карта Шухарта

контрольная карта средних значений



- - контрольные карты, которые представляют собой графическое изображение результатов процесса;



- диаграммы Парето, которые представляют собой гистограммы появления различные причин несоответствий, упорядоченные по частоте;

Статистическое распределение выборки

Варианта

- наблюдаемые значения x_i

Частота, n_i

- число наблюдений варианты.

Относительная частота

- отношения частоты к объему выборки $W_i = n_i/n$

Вариационный ряд

- последовательность вариантов, записанных в возрастающем порядке

Статистическое распределение выборки

- перечень вариантов и соответствующих им частот или относительных частот

x_1	x_1	x_2	...	x_l
n_1	n_1	n_2	...	n_l
W_1	W_1	W_2	...	W_l

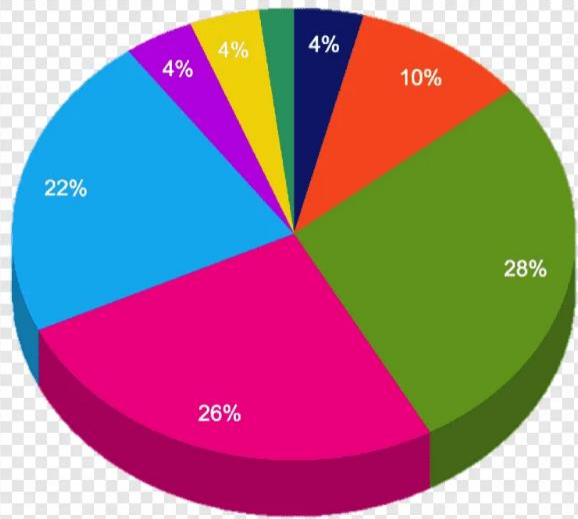
62

- - статистические выборки, анализ динамических рядов, корреляционно-регрессионный анализ и другие статистические методы;

- диаграммы

Диаграммы бывают:

- Столбчатая диаграмма

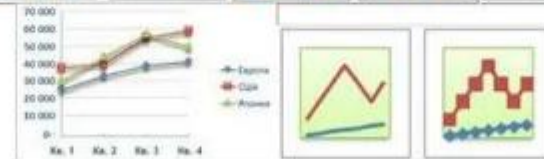


Типы диаграмм

Гистограммы



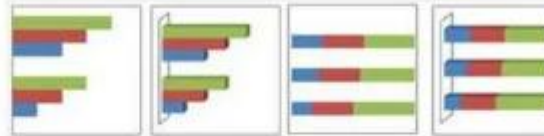
Графики



Круговые диаграммы



Линейчатые диаграммы



Диаграммы с областями



Точечные диаграммы



Контроль качества может завершиться следующими решениями:

- - улучшение качества;
- - принятие продукции;
- - идентификация брака и реализация действий по управлению несоответствующей продукцией;
- - переработка продукции с целью дальнейшего представления для контроля и испытаний;
- - исправление процессов.
-



Контрольные вопросы:



СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!
