

Управление качеством

Восемь принципов менеджмента качества

направлены на то, чтобы высшее руководство могло руководствоваться ими с целью улучшения деятельности организации.

- *Ориентация на потребителя.* Организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

 - *Лидерство руководителя.* Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.
-

-
- *Вовлечение работников.* Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

 - *Процессный подход.* Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

 - *Системный подход к менеджменту.* Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют результативности и эффективности организации при достижении ее целей.
-

-
- *Постоянное улучшение.* Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

 - *Принятие решений, основанное на фактах.* Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

 - *Взаимовыгодные отношения с поставщиками.* Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.
-

Эти восемь принципов менеджмента качества образуют основу для стандартов на системы менеджмента качества, входящих в семейство ISO 9000.

Управление качеством охватывает часть функций управления, направленных на достижение целей в области качества. Цели в области качества предполагают создание на предприятии условий, в которых возможно контролировать, регулировать качество, обеспечивать соответствие принятым требованиям и гибко изменять установленные требования.

Управление качеством — аспекты выполнения функции управления, которые определяют политику, цели и ответственность в области качества, а также осуществляют их с помощью таких средств, как планирование качества, оперативное управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества в рамках системы качества.

В понятие управление качеством входят следующие аспекты:

1. Общие аспекты:

- планирование на уровне высшего руководства;
 - систематизация и документальное оформление деятельности в виде методик, протоколов, инструкций и др.;
 - вовлечение всех производственных ресурсов и всего персонала;
 - широкое использование стандартизации, в том числе и международных стандартов, в управлении качеством;
 - регулярные проверки, изучение обратной связи и корректировка действий;
 - непрерывное обучение персонала приемам и методам управления качеством.
-

2. Технические аспекты:

- использование в производстве последних мировых стандартов или стандартов, превышающих уровень мировых;
 - контроль продукции на каждом этапе в процессе производства с использованием необходимых средств контроля;
 - диагностика оборудования;
 - обеспечение управляемости всеми процессами и прослеживание каждой единицы продукции;
 - регулярный пересмотр технологий.
-

3. Экономические аспекты:

- управление экономикой качества;
 - планирование капиталовложений в качество (затраты на функционирование системы качества, обучение персонала, изучение рынка, контроль, диагностику, переоснащение производства, привлечение независимых экспертов, личные премии персоналу и др.).
-

4. Управленческие аспекты:

- определение политики в области качества и конкретное распределение обязанностей и полномочий каждого сотрудника;
 - разработка формализованной методологии управления качеством с использованием различных методов и приемов управления качеством и контроль исполнения методик;
 - планирование необходимой сметы капиталовложений в качество в годовом бюджетном плане;
 - ориентация производства на использование последних научно-технических разработок и требований;
 - контроль выполнения норм экологии и безопасности труда.
-

Система качества — совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления управления качеством.

Система качества по форме — это система документации, в которой установлены общие принципы обеспечения качества, требования к деятельности и ответственности каждого сотрудника в области качества; условия соблюдения заданных параметров каждого процесса и характеристик каждого объекта; методики контроля, обработки и анализа информации о качестве; программы обучения персонала в области качества и др.

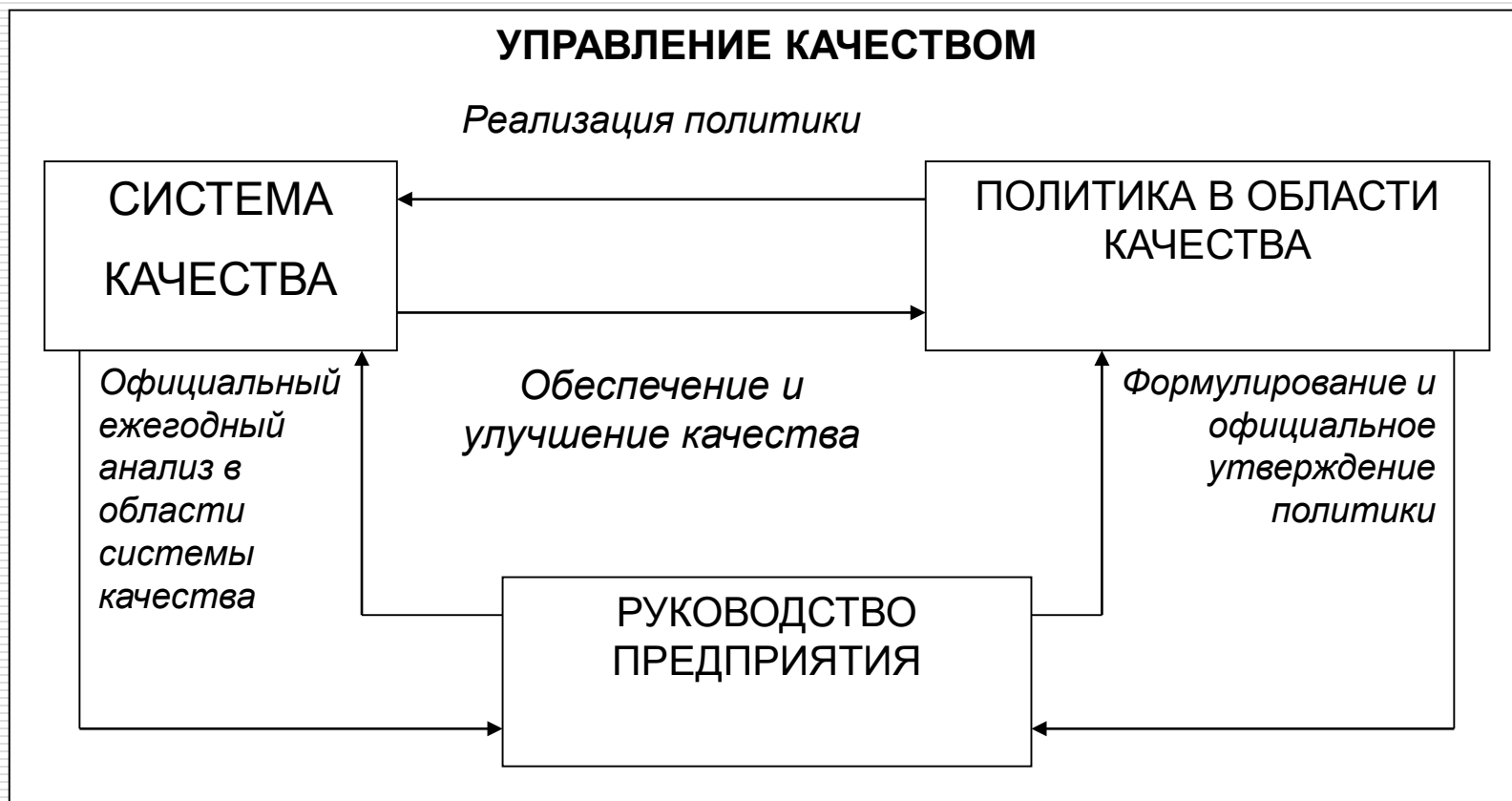
Назначение системы качества:

- организация деятельности в области качества в форме системы с функциями координации, регулирования, аналитической выработки решений;
 - регламентация и упорядочение всей деятельности организации в соответствии с поставленными целями в области качества;
 - определение роли и ответственности каждого сотрудника в соответствии с поставленными целями в области качества;
 - приведение всех процессов на предприятии в управляемые условия;
 - обеспечение контроля продукции и ресурсов;
 - постоянное повышение квалификации персонала;
 - организация системы ведения, накопления и обработки информации в целях минимизации затрат, вызванных низким качеством.
-

Цель в области качества является вершиной пирамиды планирования и устанавливает задачи бизнеса, определяемые высшим руководством, а также тактику и стратегию, формируемые руководством среднего звена.

Политика предприятия — это лаконично сформулированные направления и цели, которые определяются руководством: общая политика, политика в области качества, сбыта, инвестиций и т. д.

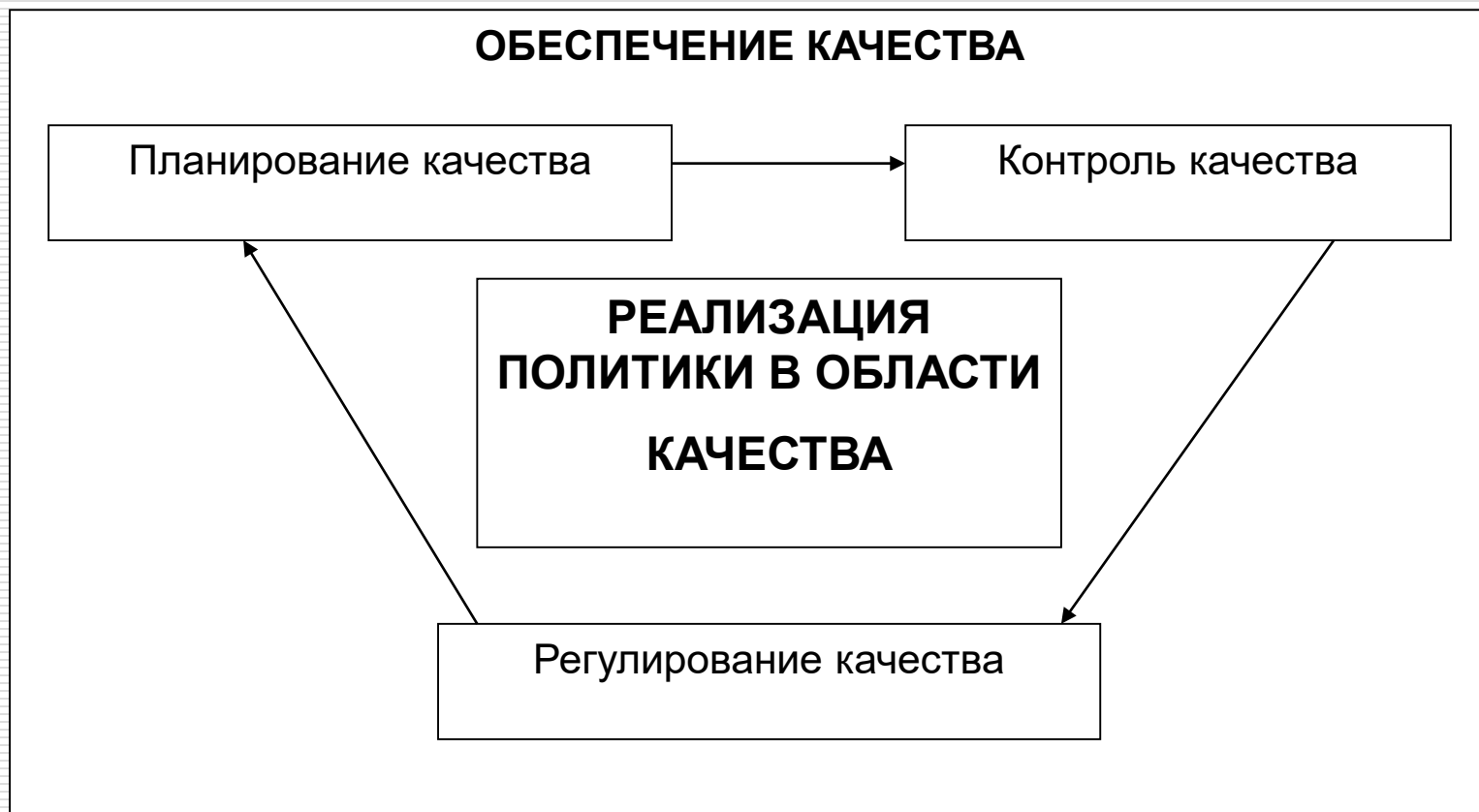
Процесс управления качеством



Политика в области качества – основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Обеспечение качества – все планируемые и систематически осуществляемые в рамках системы качества виды деятельности (которые могут быть подтверждены, если это требуется), необходимые для создания достаточной уверенности в том, что объект будет выполнять требования к качеству.

Обеспечение качества в рамках системы качества



Для подтверждения деятельности по обеспечению качества необходимо вести соответствующую документацию по всем проведенным работам. Результатом деятельности по обеспечению качества является гарантия того, что продукция или услуга будет удовлетворять требованиям качества. Все мероприятия по обеспечению качества базируются на требованиях к качеству. Требования к качеству должны полностью отражать потребности потребителя.

Существуют внешние и внутренние цели обеспечения качества:

- *внутренние цели обеспечения качества* формируются на уровне подразделений и создают уверенность руководства организации в способности реализовать политику в области качества;
 - *внешние цели обеспечения качества* формируются на уровне конкретных контрактов и создают гарантии потребителям в том, что заказанная продукция или услуга будет представлена в оговоренный срок с оговоренным качеством.
-

Процедуры обеспечения качества могут быть производственные и управленческие.

Производственные процедуры обеспечения качества охватывают деятельность над материальными объектами, которые прямо или косвенно влияют на качество создаваемой продукции. Значительная часть производственных процедур реализуется в подразделениях вспомогательного производства и направляется на поддержание основных технологических процессов на соответствующем уровне.

Управленческие процедуры, как правило, объединяются в циклы управления: планирование → организация → учет → контроль → анализ → регулирование. Эти циклы осуществляются над всеми элементами системы качества, в том числе над производственными процедурами обеспечения качества.

Планирование качества -

деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству, применению элементов системы качества.

Составляющие планирования качества:

- планирование качества продукции: идентификация, классификация и оценка характеристик качества, а также установление требований к качеству;
 - планирование управленческой и исполнительской деятельности: подготовка к применению системы качества, в том числе организационная деятельность и составление календарного графика;
 - подготовка программы качества и выработка положений по улучшению качества.
-

Планируемые показатели качества могут превосходить нормы, регламентируемые законодательством, либо нормы, принятые стандартами конкурирующих организаций. В таком случае повышенные планируемые показатели качества оформляются в виде стандарта предприятия, что существенно влияет на его конкурентные позиции.

Контроль качества — сопоставление соответствия предписанных требований измеренным характеристикам продукции или услуги.

Регулирование качества — устранение несоответствий характеристик продукции или услуги предписанным требованиям.
