



«ФИНАНСОВО - ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ»

Кафедра управления качеством и стандартизации.  
Презентация на тему: Система менеджмента качества

Выполнил : Даниелян Р.Т.  
Руководитель : Привалов В.И.

Система качества – совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для организации общего руководства качества. Таким образом, это правила работы и взаимодействия внутри предприятия, которые определенным образом задокументированы.



# Система менеджмента качества

- ◎ Под **системой менеджмента качества** в стандартах ИСО 9000 понимается часть системы управления предприятием, базирующаяся на документированных процедурах управления и выполнения бизнес-процессов.



# Цели и задачи СМК

## **Цели систем менеджмента качества:**

- Выявление и удовлетворение требований потребителей.
- Управление взаимосвязанными взаимозависимыми процессами, прямо и косвенно влияющими на качество.

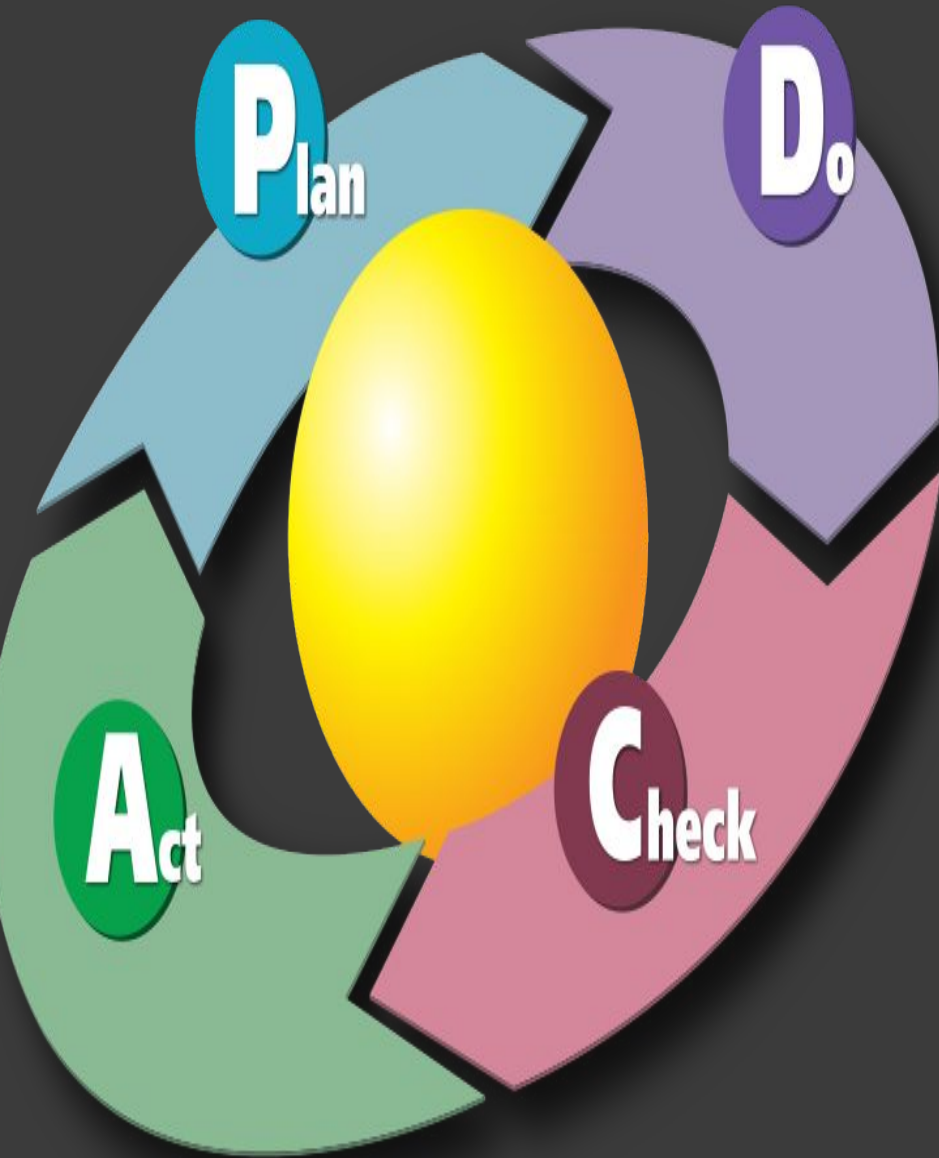
## **Задачи систем менеджмента качества:**

- Выявление процессов и определение требований к ним.
- Вовлечение всего персонала в обучение.
- Назначение ответственных, распределение обязанностей и полномочий.

# Преимущества внедрения системы менеджмента качества

- ⦿ - повышение эффективности системы управления предприятием;
- ⦿ - сокращение расходов на управление;
- ⦿ - улучшение качества процессов;
- ⦿ - улучшение качества продукции и работ;
- ⦿ - улучшение понимания персоналом целей и задач предприятия;
- ⦿ - повышение уровня мотивации и исполнительской дисциплины работников, большая ответственность за собственные результаты и за счет этого повышение производительности труда;
- ⦿ - вовлечение персонала в работу по качеству, увеличение его приверженности идее качества.

# Цикл PDCA



Планируй (PLAN) – необходимо установить цели и процессы, необходимые для достижения результатов.

Выполняй (DO) – необходимо внедрить процессы.

Проверяй (CHECK) – необходимо осуществить мониторинг и измерения процессов и продукта и анализировать результаты.

Корректируй (ACT) – необходимо непрерывно улучшать процессы.

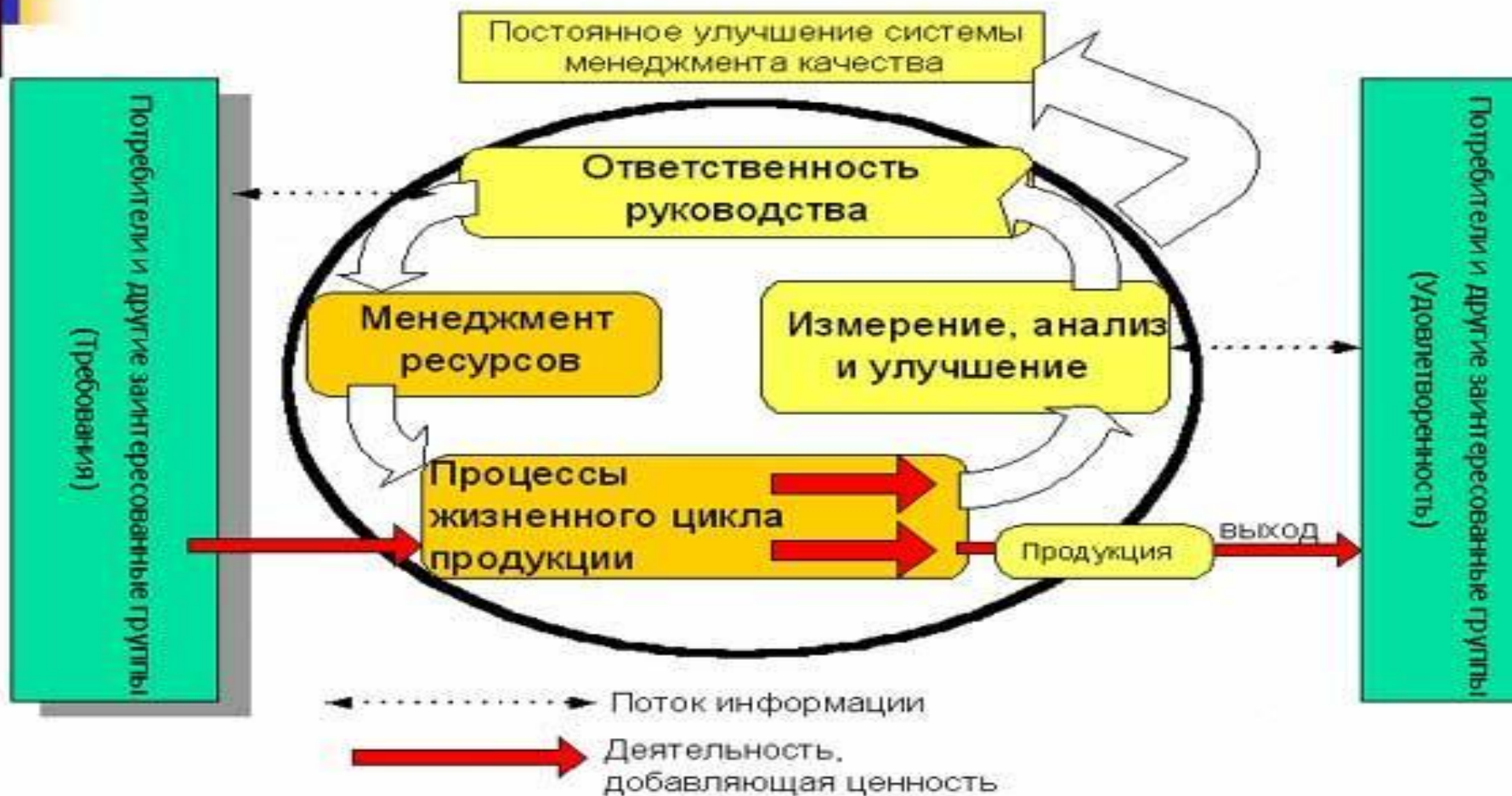
# Принципы менеджмента качества:

- ◎ 1. Ориентация на потребителя
- ◎ 2. Лидерство руководства
- ◎ 3. Вовлечение работников
- ◎ 4. Процессный подход
- ◎ 5. Системный подход к менеджменту
- ◎ 6. Постоянное улучшение
- ◎ 7. Принятие решений, основанных на фактах
- ◎ 8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками -



# Концептуальная модель СМК

## Модель системы менеджмента качества ИСО 9000:2000





# Основные этапы построения системы менеджмента качества

- 1. Назначение должностных лиц, ответственных за организацию проведения работ; создание (реорганизация) службы качества;
- 2. Анализ существующих на предприятии подходов к управлению качеством и степени их соответствия требованиям стандарта ИСО 9001;
- 3. Проведение специального обучения участников работ и разъяснительной работы с персоналом предприятия по современным подходам к менеджменту качества;
- 4. Установление политики и целей в области качества;
- 5. Определение процессов, необходимых для достижения целей в области качества; определение последовательности и взаимодействия этих процессов;
- 6. Внедрение системы менеджмента качества; проведение внутренних аудитов системы менеджмента качества и выполнение корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудитов;
- 7. Подготовка к сертификации.

# К документации системы менеджмента качества относятся:

- ⦿ - документы, содержащие политику и цели предприятия в области качества;
- ⦿ - Руководство по качеству
- ⦿ -документированные процедуры, включая документы, содержащие полномочия и ответственность персонала предприятия; положения о подразделениях и должностные инструкции (дополненные новыми ответственностями и полномочиями);
- ⦿ - документация на процессы,
- ⦿ - документы, содержащие полученные результаты или свидетельства осуществленной деятельности (записи о качестве).

# Структура документации СМК



# Процессный подход

- 1. Процессы системы менеджмента качества.
- 2. Процессы реализации ответственности высшего руководства в рамках системы менеджмента качества (например, определение стратегии и целей предприятия, планирование деятельности предприятия и ресурсов).
- 3. Менеджмент ресурсов (человеческие ресурсы, инфраструктура и производственная среда).
- 4 Процессы жизненного цикла продукции/услуги.
- 5. Процессы измерения, анализа и улучшения.

По назначению и месту в системе менеджмента качества процессы классифицируются на:

- - основные;
- - вспомогательные (имеет только внутренних потребителей);
- - процессы высшего руководства.

# Заключение

1. Разработка единой системы менеджмента качества, как в регулируемой, так и в нерегулируемой государственным законодательством областях производства продукции способствует еще и тому, чтобы сократить общее количество различных стандартов, предписаний, положений и других документов, часто противоречивых, которые производитель должен выполнять и которые, в силу их числа и противоречивости, он часто не в состоянии выполнить.

2. Для того, чтобы обеспечить решение всех задач, стоящих перед предприятием в области управления качеством, необходимы специально подготовленные специалисты. Это – менеджеры по качеству. В их функции прежде всего входит организация и управление по качеству на уровне системы качества, а также организация управления на оперативном уровне. Требования к образованию, стажу работы, профессиональной подготовке таких специалистов изложены, например, в материалах Европейской организации по качеству (ЕОК).

