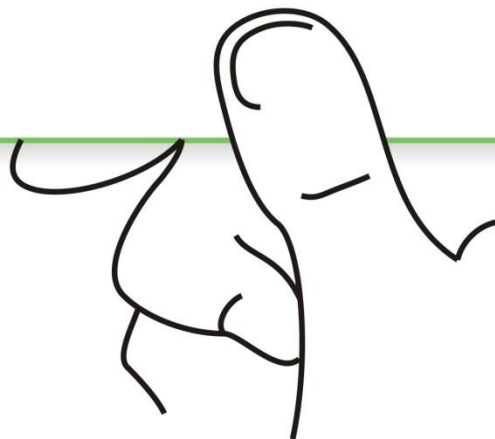


# Основи управління якістю



# 1. Основні елементи системи управління якістю

Реалізація сучасних ідей якості та побудови процесів підприємства у відповідності з вимогами споживача досягається, перш за все, із **побудови систем управління** та впровадження її на підприємствах.

Це завдання вирішується на основі **системного підходу**, що передбачає розробку, впровадження підприємствами системи управління якістю на відповідність вимогам міжнародних стандартів серії **ISO 9000**.

**ISO-9000** - це серія міжнародних стандартів щодо створення системи управління якістю, які є комплексом вимог по забезпеченню процесу управління якістю продукції та послуг.

**Мета ISO-9000** - внести узгодженість у діяльність кожного підрозділу організації та забезпечити належну систему контролю якості.

# Основні стандарти ISO щодо якості та систем управління

**ISO 9000** – Основні положення і словник

**ISO 9001** – Система управління якістю. Вимоги

**ISO 9004** – СУЯ. Настанови щодо поліпшення діяльності

**ISO 19011** – Настанови щодо здійснення аудиту

**ISO 14000**- Системи екологічного менеджменту

**ISO 22000** – Системи управління безпечністю харчових продуктів

**Система якості може бути застосована до всіх аспектів діяльності підприємства, наприклад до таких, як:**

- маркетинг,
- продаж продукції,
- фінанси,
- виробництво продукції,
- надання всіх видів послуг.

**Система управління якістю (СУЯ) - це сукупність систематично здійснюваних видів діяльності організації, спрямованих на створення організаційних, технічних, економічних і соціальних умов, що гарантують належний рівень і стабільність якості продукції або послуг.**



# *Переваги системи якості*

- Вона регламентує дії всіх співробітників організації, які можуть вплинути на якість кінцевого результату і на задоволеність споживачів (замовників).
- Споживачі продукції (послуг) і керівництво впевнені в спроможності підприємства ефективно функціонувати (надавати послуги високої якості) протягом тривалого часу.

# *Переваги системи якості*

- Підвищує дисципліну. Вимоги ISO 9001, які використовуються для проведення аудиту третьою стороною, змушують постійно аналізувати систему якості.
- Систематичні перевірки відповідності діяльності організації вимогам ISO 9001 зовнішніми аудиторами і загроза втрати сертифікату – дисциплінує підприємство

# Цикл Едвардса Демінга



# Базові принципи стандартів ISO 9000

2. Лідерська  
роль вищого  
керівництва

3. Залучення  
всього  
персоналу

4. Процесний  
підхід

1. Орієнтація  
на споживача

5. Системний  
підхід до  
управління

8. Взаємовигідна  
співпраця з  
партнерами

7. Прийняття  
рішень на  
основі фактів

6. Постійне  
удосконалення

# Принцип 1: Орієнтація на споживача

Організації залежать від своїх споживачів і тому повинні розуміти їхні поточні та майбутні потреби, виконувати їхні вимоги та прагнути перевершити їхні очікування.

## Основні переваги:

- ❖ збільшення доходів та частки ринку як результат гнучкого та швидкого реагування на ринкові можливості;
- ❖ підвищення ефективності використання ресурсів організації задля підвищення рівня задоволення споживачів;
- ❖ підвищення лояльності клієнтів, наслідком чого є укладення повторних угод.

## Принцип 2: Лідерство

Керівництво забезпечує єдність цілей та напрямку діяльності організації. Воно має створювати та підтримувати внутрішнє середовище, в якому працівники можуть бути повністю залученими до вирішення завдань організації.

### Основні переваги:

- ✧ розуміння працівниками цілей діяльності компанії та забезпечення їхньої мотивації щодо досягнення таких цілей;
- ✧ здійснення оцінки, регулювання та реалізації діяльності в уніфікований спосіб;
- ✧ мінімізація нерозуміння між різними рівнями компанії.

# Принцип 3: Залучення працівників

Працівники всіх рівнів становлять основу організації, і їх повне залучення надає можливість організації з вигодою використовувати їхні спроможності.

## Основні переваги:

- ✧ забезпечення мотивації, відданості та залучення працівників до діяльності організації;
- ✧ інноваційний та творчий підхід до просування цілей організації;
- ✧ забезпечення відповідальності працівників за власну діяльність;
- ✧ забезпечення прагнення працівників брати участь та сприяти постійному вдосконаленню організації.

## Принцип 4: Процесний підхід

Досягнення бажаного результату здійснюється ефективніше за умови управління діяльністю та відповідними ресурсами як процесом.

### Основні переваги:

- ✧ скорочення витрат та тривалості виробничих циклів за допомогою ефективного використання ресурсів;
- ✧ удосконалення, забезпечення надійних та очікуваних результатів;
- ✧ можливості вдосконалення з визначеними напрямками та пріоритетами.



## **Принцип 5: Системний підхід до управління**

**Визначення, розуміння та управління взаємопов'язаними процесами як системою сприяє забезпеченню ефективності та результативності організації у досягненні своїх цілей.**

### **Основні переваги:**

- ✧ інтеграція та налагодження процесів, що найбільше сприятимуть досягненню бажаних результатів;
- ✧ спроможність зосереджувати зусилля на ключових процесах;
- ✧ забезпечення впевненості зацікавлених сторін щодо послідовності, ефективності та продуктивності компанії.

## Принцип 6: Постійне покращення

Постійне покращення діяльності організації в цілому має становити її незмінну ціль.

### Основні переваги:

- ❖ переваги щодо показників діяльності через покращення організаційних можливостей;
- ❖ узгодження діяльності щодо покращення на всіх рівнях зі стратегічними намірами організації;
- ❖ гнучкість у швидкому реагуванні на можливості.

# Принцип 7: Ухвалення рішень на підставі фактів

Ухвалення ефективних рішень базується на аналізі даних та інформації.

## Основні переваги:

- ✧ обґрунтовані рішення;
- ✧ посилення спроможності демонстрування ефективності ухвалених в минулому рішень через посилення на фактичні дані;
- ✧ посилення спроможності переглядати, оспорювати (критично оцінювати) та змінювати думки та рішення.

## Принцип 8: Взаємовигідні відносини з постачальниками

Організація та її постачальники є взаємозалежними, і відносини взаємної вигоди посилюють здатність обох сторін до створення цінностей.

### Основні переваги:

- ✧ посилення здатності обох сторін до створення цінностей;
- ✧ гнучке та швидке спільне реагування на мінливі ринкові умови чи потреби та очікування споживачів;
- ✧ оптимізація затрат та ресурсної бази.

# *Політика в сфері якості*

**I рівень**

*Настанова з  
якості*

**II  
рівень**

*Документовані процедури  
системи управління якістю*

**III  
рівень**

*Робочі документи  
(положення, інструкції, плани роботи)*

**Основне правило системи  
управління якістю по управлінню  
документацією:**

**Необхідний документ – у  
необхідний час, у необхідному  
місці**

- Порівнюючи світовий досвід та українські тенденції у сфері якості, слід зазначити, що Україна значно відстає у кількості впроваджених та сертифікованих СУЯ.
- Існує потреба у проведенні Держспожив-стандартом, широкомасштабної просвітницької кампанії щодо поширення передового досвіду впровадження сучасних систем управління.

Дякую за увагу