

«КОМПЛЕКСНАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ»»



Выполнила:
Богданова Юлия
Гр 08-Э-2

ВВЕДЕНИЕ

Одним из важнейших факторов роста эффективности производства является улучшение качества выпускаемой продукции или предоставляемой услуги.

Повышение качества выпускаемой продукции расценивается в настоящее время, как решающее условие её конкурентоспособности на внутреннем и внешнем рынках.

Качество выпускаемой продукции по праву можно отнести к важнейшим критериям деятельности любого предприятия. Именно повышение качества продукции определяет степень выживаемости фирмы в условиях рынка.

Современным предприятиям необходимо научиться, более эффективно использовать экономические, организационные и правовые рычаги воздействия на процесс формирования, обеспечения и поддержания необходимого уровня качества на всех стадиях жизненного цикла товара.



1. СУЩНОСТЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И ЕЕ ХАРАКТЕРИСТИКА

Качество - это совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

Качество продукции формируется на этапе разработки и обеспечивается в процессе производства, т.е. непосредственно не связано с конкретными условиями использования.

Основное место в оценке качества продукции занимает потребитель, а стандарты, законы и правила лишь закрепляют и регламентируют прогрессивный опыт, накопленный в области качества.



2. Качество продукции как объект управления

Контроль качества – установление соответствия фактического показателя к его нормативному значению, установленному ТУ, ГОСТ и т.д.

Управление качеством продукции (УКП) – установление (У), обеспечение (О), поддержание (П) необходимого уровня качества на всех стадиях его жизнедеятельности.

$$\text{УКП} = \text{У} + \text{О} + \text{П}$$

Схема действий в системе управления качеством продукции:

Установление задания (плана) по качеству



Выполнения работ по его обеспечению



Постоянное сравнение полученного качества с заданием



При отклонениях - осуществление мер по их ликвидации

3. Документация в системе качества

Система качества включает элементы, перечень которых начинается с элемента «Ответственность руководства» и заканчивается элементом «Статистические методы». Наиболее трудоемкой и дорогостоящей частью системы качества является документация. **Документация в системе качества** строится по иерархическому принципу.

Типичная иерархическая система документации представлена на рис.1.



Рис.1. Система документации СК

4. ПЕТЛЯ КАЧЕСТВА ВАЖНЕЙШИЕ ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Важнейшим элементом системы качества является жизненный цикл продукции, или «петля качества». «Петля качества» («спираль качества») — концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях: от определения потребностей, до оценки их удовлетворения.

Объектами управления качества продукции являются все элементы, образующие *петлю качества*.

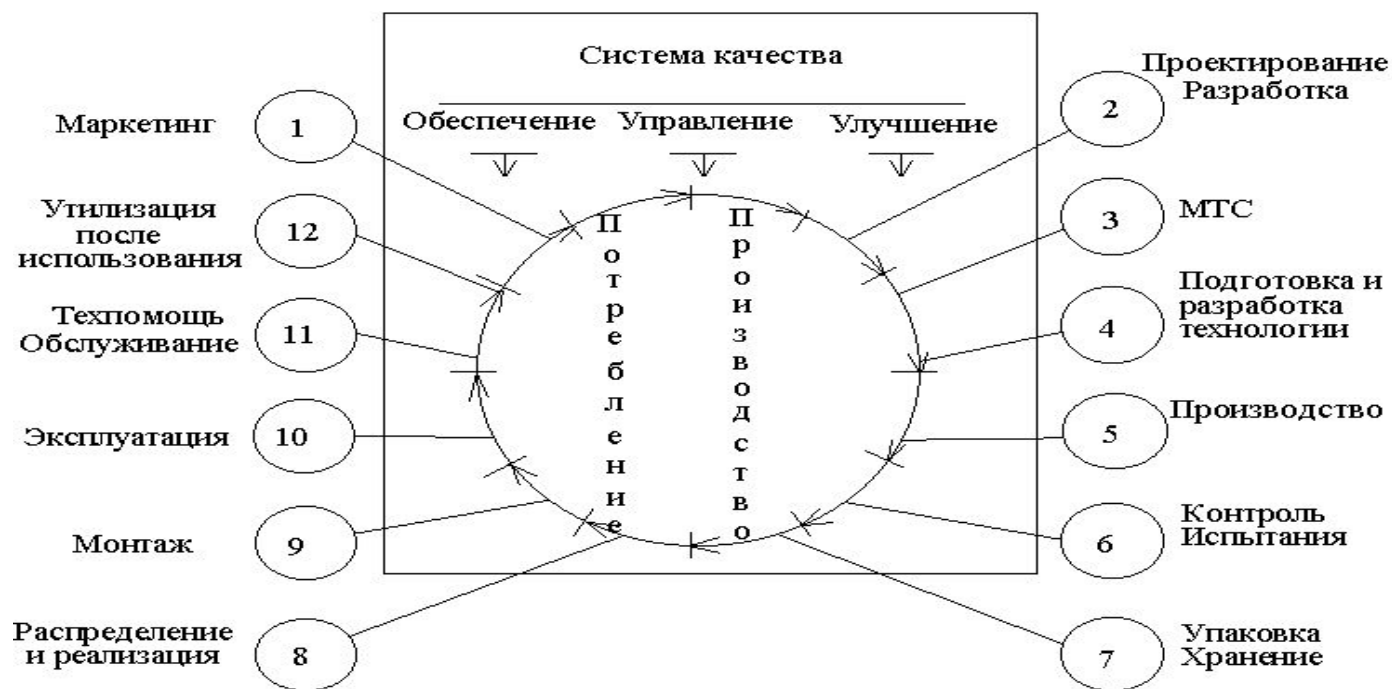
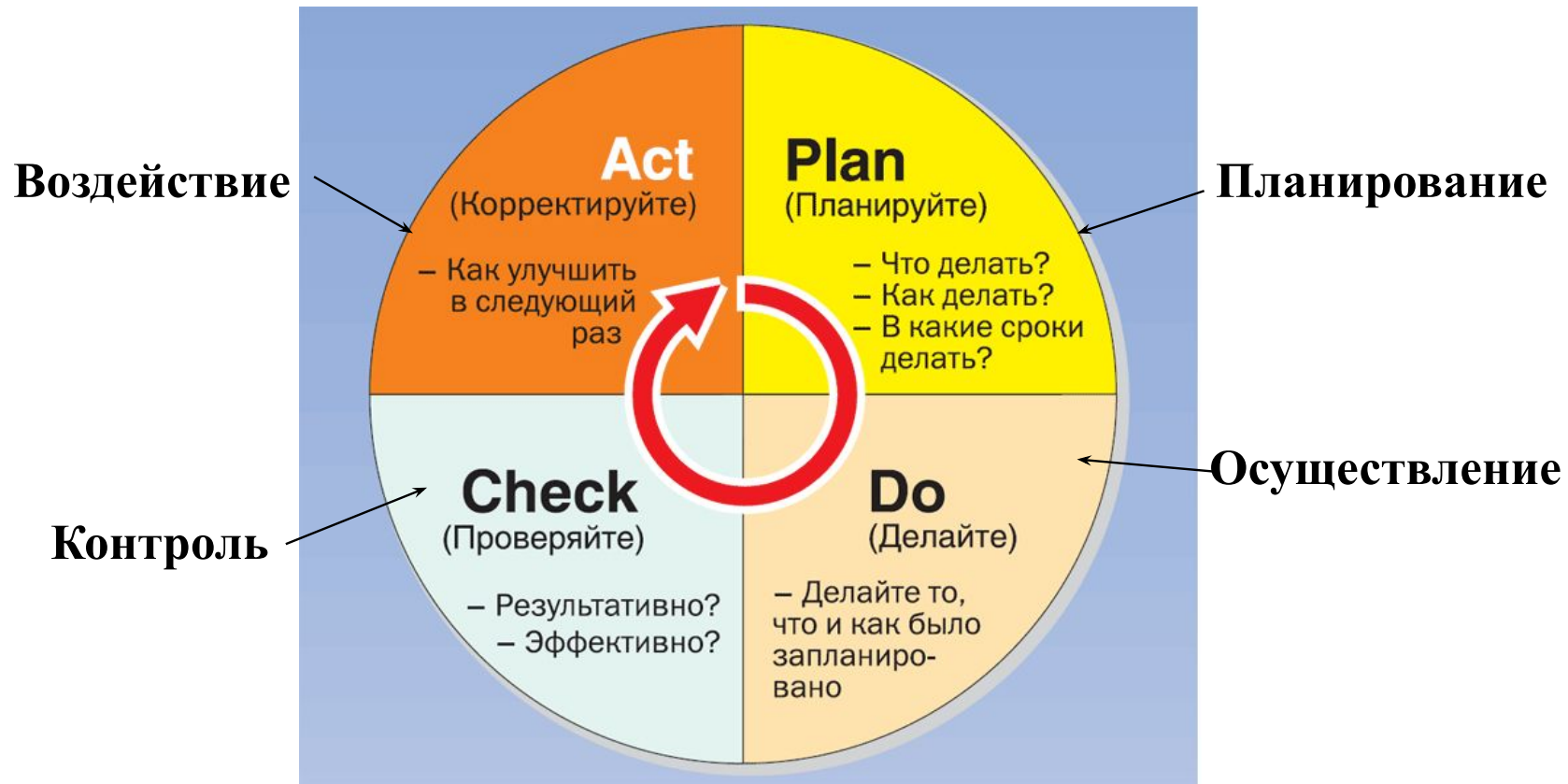


Рис.2. Петля качества

5. Цикл Деминга

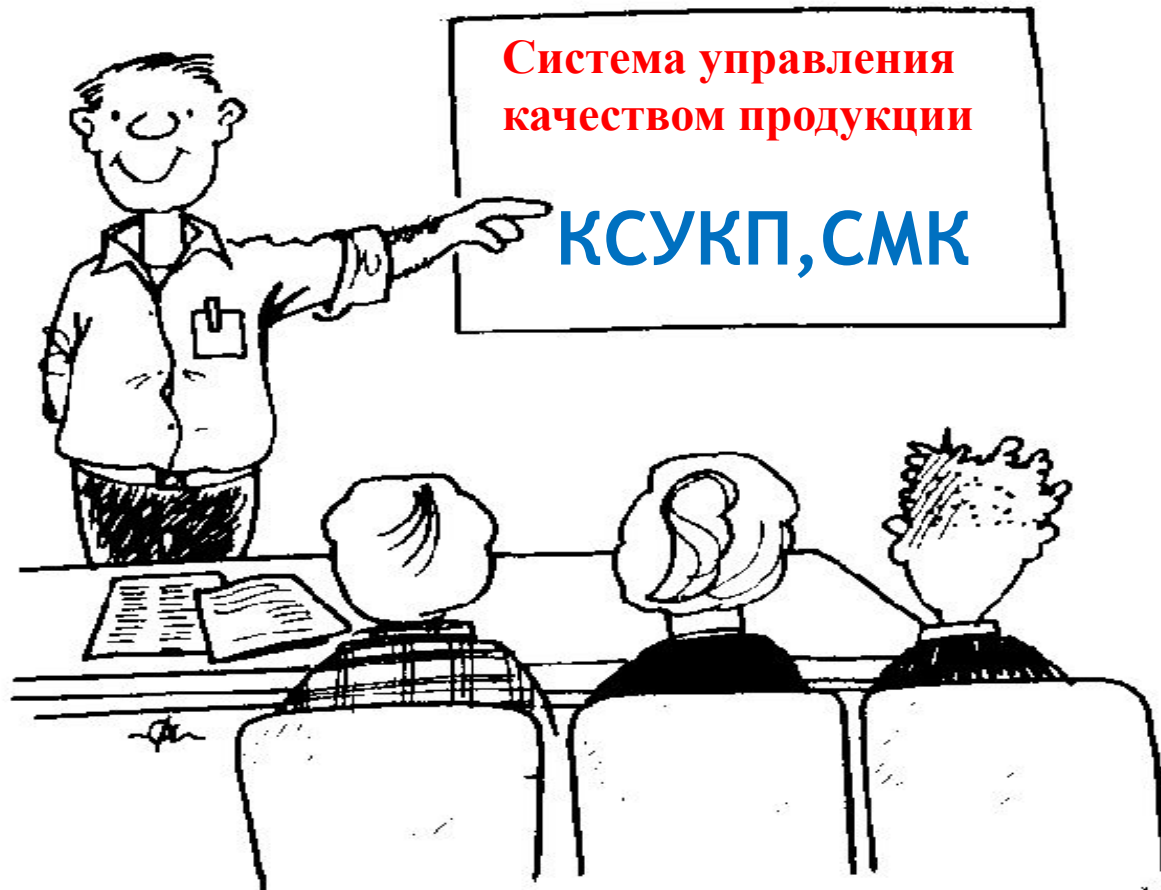
Управление качеством продукции **осуществляется** циклически и проходит через определенные этапы, именуемые **циклом Деминга**. Реализация такого цикла называется оборотом *цикла Деминга*.

Понятие *цикла Деминга* не ограничивается только управлением качества продукции, а имеет отношение и к любой управленческой и бытовой деятельности. Последовательность этапов *цикла Деминга* показана на (рис.3) и включает:



6. СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ. КСУКП, СМК

Система управления качеством продукции (англ. *Product quality control system*) — Совокупность управляющих органов и объектов управления, взаимодействующих с помощью материально-технических и информационных средств при управлении качеством продукции.



7. КСУКП

— это совокупность мероприятий, методов и средств, при помощи которых целенаправленно устанавливается, обеспечивается и поддерживается на основных стадиях жизненного цикла уровень качества продукции, соответствующий потребностям народного хозяйства и населения.

По характеру и направленности КСУКП:

Достижение цели обеспечивается

целевая подсистема управления предприятием, **цель** которой состоит в постоянном улучшении качества продукции и систематическом повышении на этой основе эффективности производства.

за счет создания и освоения новых видов продукции высшей категории качества; увеличения удельного веса продукции высшей категории качества в общем объеме производства; расширения номенклатуры и ассортимента продукции; модернизации и совершенствования выпускаемой продукции; своевременного снятия с производства продукции, приближающейся к состоянию морального старения; улучшение экономических показателей деятельности предприятия.

Управление качеством продукции

возглавляется директором и осуществляется его заместителем, начальниками отделов, служб и подразделений.

Координация работ

как правило, возглавляется на специально созданном для этого целей подразделение или на один из отделов предприятия.

Организационно-технической основой КСУКП

служит стандартизация, и в частности стандарты предприятия, разрабатываемые в полном соответствии с государственными и отраслевыми стандартами.



При функционировании КСУКП решались следующие задачи:



1. Определение и уточнение требований качеству выпускаемой продукции на основе систематического изучения опыта производства и эксплуатации с одновременным повышением эффективности производства;

2. оценка и планирование уровня качества;

3. Улучшение показателей качества выпускаемой продукции и перевод ее в более высокую категорию качества

4. Разработка и внедрение стандартов предприятия, контроль за их соблюдением;

5. Планомерное повышение качества работы коллективов и исполнителей;

6. Регистрация отклонений от заданного уровня качества. Оценка эффективности мероприятий. Принятие дополнительных мер.

Комплексная система управления качеством продукции должна разрабатываться таким образом, чтобы в ней была предусмотрена возможность совершенствования в дальнейшей работе, после изучения требований конечных потребителей к качеству продукции и на основании данных, полученных в результате научно-технических прогнозов развития современных технологий в определенной отрасли промышленности. При этом очень важно опираться на достижения передового опыта в остальных отраслях отечественных и зарубежных предприятий, своевременно внедрять последние достижения научно-технического прогресса в сферы управления производством.

В настоящее время свыше 16 тыс. предприятий и объединений внедрило КСУКП. На тех предприятиях, где действует система, снизились сроки освоения новых видов продукции, сократились потери от брака, повысилась производительность труда, повысился удельный вес продукции высшей категории качества в общем объеме производства в 2-4 раза.



8. Система менеджмента качества(СМК).

— это система, обеспечивающая эффективную работу предприятия, в том числе и в области управления качеством выпускаемой продукции. Наиболее эффективными при создании СМК считаются требования, зафиксированные в стандартах ИСО серии 9000.

В процессе разработки и внедрения СМК в организации необходимо пройти 3 основных этапа:

- 1 ЭТАП
 - это организационный этап
- 2 ЭТАП
 - разработка проспекта (сетевое план-графика) внедрения системы качества;

•3 ЭТАП

существующей системы качества и предложения по её ю.



Начало работ по созданию СМК включает:

- назначение должностных лиц, ответственных за организацию проведения работ;
- обеспечение участников работ стандартами и другими документами;
- привлечение внешних консультантов;
- диагностирование действующей СМК;
- проведение специального обучения участников работ и разъяснительной работы с персоналом организации;
- выделение ресурсов, необходимых для выполнения работ в установленные календарные сроки.



Структура документации СМК состоит из следующих уровней:

а) **"Нулевой цикл"** образует правовая документация (лицензионные документы, распоряжения вышестоящих организаций, постановления Правительства РФ, законы РФ);

б) **"Базовый уровень"** образует документация по обеспечению качества (внутренние технические документы, внутренние нормативные документы, внешние нормативные документы, методические документы, документы по стратегическому и оперативному планированию, организационно-распорядительные документы);

в) **Документация по подтверждению качества** (записи);

г) **Документация по управлению на основе качества** (рабочие инструкции исполнителей, документированные процедуры (среди которых шесть обязательных), руководство по качеству, политика и цели в области качества).

9. Внедрение системы менеджмента качества на предприятии

Для предприятия внедрение СМК означает улучшение результатов деятельности, повышение рыночной доли, увеличение оборачиваемости вложений, и, как результат, рост доходов. Для общества в целом, рост количества предприятий, внедривших СМК, может иметь положительное воздействие, поскольку такие предприятия уменьшают негативное влияние на экологию, улучшают условия труда работников и повышают общую безопасность производства.



10. ЧТО ДАЕТ ПРЕДПРИЯТИЮ СМК?

Для повышения эффективности деятельности предприятия разработана система менеджмента качества (СМК). Она позволяет улучшить работу предприятия для удовлетворения требований потребителей.

Основными задачами этой системы являются изучение нужд потребителей, обеспечение стабильного выпуска продукции в полном соответствии с требованиями нормативно-законодательных актов. С помощью системы менеджмента качества осуществляется контроль за соблюдением стандартов и создается эффективная система управления деятельностью предприятия. Одним словом, внедрение СМК обеспечивает получение качественных результатов деятельности, как всего предприятия, так и каждого его работника.



Внедрение системы менеджмента качества позволяет решить на предприятии следующие задачи:

- 1) обеспечить стабильный выпуск высококачественной продукции;
- 2) увеличить объем производства и найти рынки для ее реализации;
- 3) повысить возможные продажи продукции по более высоким ценам;
- 4) решить проблему конкурентоспособности продукции и устойчивого финансового положения.



Причины неудач при внедрение СуК

- 1) руководство не придерживалось основных направлений и подходов к организации процесса улучшения деятельности;
- 2) руководство не приняло в нем участия;
- 3) руководство не рассматривало этот процесс как составную часть всей деятельности;
- 4) руководство считало, что проблема заключается в служащих и рабочих, а не в руководстве.

Условия результативности процесса улучшения деятельности

- 1) отношение к потребителю как важнейшему фактору процесса;
- 2) принятие руководством долгосрочных обязательств по внедрению процесса улучшения деятельности как составной части системы управления;
- 3) уверенность в том, что нет предела совершенствованию;
- 4) заинтересованность, ведущая роль и непосредственное участие руководителей;
- 5) стандарт работы в виде формулы "ноль ошибок";
- 6) участие всех работников, как коллективное, так и индивидуальное;
- 7) основное внимание совершенствованию процессов, а не людей;
- 8) вера, что внешние участники процесса, например, поставщики, станут партнерами, если поймут задачи организации;
- 9) признание заслуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Управление качеством становится основой управления деятельностью любой организации. Лидерство руководителей, вовлечение персонала, ориентация на потребителя и развитие партнерских отношений с поставщиками, системный и процессный подходы, принятие решений на основе фактов и постоянное улучшение деятельности - все эти принципы управления качеством в настоящее время служат основой реализации эффективной стратегии развития промышленных предприятий.