



**Презентация на тему:  
“Менеджмент качества  
производства”**

**Выполнил: студент  
гр. 314 - СП/13  
Ахметов Ринат**

# Содержание.

- 1. Основные этапы развития менеджмента качества.
- 2. Фаза контроля качества.
- 3. Фаза управления процессами.
- 4. Фаза менеджмента качества.
- 5. Фаза планирования качества.
- 6. Принципы менеджмента качества.
- 7. Стандарты серии ИСО 9000 и менеджмент качества.
- 8. Процессный подход.
- 9. Состав семейства стандартов ИСО 9000 версии 2000 года.
- 10. Требования к документации.
- 11. Ответственность руководства.
- 12. Обязательства руководства.
- 13. Ориентация на потребителя.
- 14. Планирование качества.
- 15. Реализация проекта СМК.

# Основные этапы развития менеджмента качества



- Менеджмент качества в своем развитии прошел к настоящему времени 6 основных фаз. Каждая фаза соответствует технологиям качества, которые применяются на предприятиях.

Методы менеджмента качества развивались под давлением противоречия между внутренними и внешними целями производителя - обеспечением качества выпускаемой продукции и соответственно укреплением положения производителя на рынке (внешняя цель) и повышением эффективности производства, то есть увеличением прибыли компании (внутренняя цель). Это противоречие на каждой стадии развития производства, рынка и общества имело свою специфику и по-разному разрешалось.

# Фаза контроля качества.



- Научным обобщением и обоснованием опыта, накопленного на этой стадии, стали работы американского ученого, инженера и менеджера Фредерика У. Тейлора. Именно им предложена концепция научного менеджмента, включившая системный подход, кадровый менеджмент, идею разделения ответственности между работниками и управленцами в обеспечении качественной и эффективной работы организации, идею научного нормирования труда. Можно сказать, что благодаря деятельности Ф. У. Тейлора и Г. Форда была создана концепция организации машинного производства (*производственная система Форда - Тейлора*), которая в основных чертах просуществовала до настоящего времени, и является моделью организации производства большинства современных предприятий. Только в 70-е годы ей на смену стала приходить другая концепция (*производственная система Тойота*).

# Фаза управления процессами.

- Эта фаза начинается с 20х гг. XX века как попытка если не разрешить, то ослабить противоречие в форме, свойственной предыдущей фазе. Статистические методы управления процессами дали в руки управленцев инструмент, который позволил сосредоточить усилия не на том, как обнаружить и изъять негодные изделия до их отгрузки покупателю, а на том, как увеличить выход годных изделий в техпроцессе.

Одним из замечательных достижений практики управления качеством стало создание аудиторской службы по качеству, которая в отличие от отделов технического контроля занималась не разбраковкой продукции, а путем контроля небольших выборок из партий изделий проверяла работоспособность системы обеспечения качества на производстве.





# Фаза менеджмента качества



- Начало фазы постоянного повышения качества принято отсчитывать с 1950 г. Поворотным событием стало выступление с лекциями перед ведущими промышленниками Японии доктора Эдварда Деминга. Им была разработана программа, основной идеей которой было: "Основа качества продукции - качество труда и качественный менеджмент на всех уровнях, то есть такая организация работы коллективов людей, когда каждый работник получает удовольствие от своей работы".

Программа базировалась не на совершенствовании отдельно взятых производственных процессов, а на совершенствовании производственной системы в целом, на непосредственном участии высшего руководства компаний в проблемах качества, обучении всех сотрудников компаний сверху донизу основным методам обеспечения качества, упору на мотивацию сотрудников на высококачественный труд. Место концепции недопущения брака к потребителю и концепции увеличения выхода годных изделий заняла концепция "0 дефектов".

# Фаза планирования качества.

Эта фаза стала зарождаться в середине 60х гг. как развитие идей предыдущей фазы в направлении более полного удовлетворения запросов потребителей и связана с одной стороны, с развитием теории надежности изделий, и с другой стороны, с широким внедрением вычислительной техники и САПР в процесс разработки изделий. Основой концепции новой фазы стали:

- идея, что большая часть дефектов изделий закладывается на стадии разработки из-за недостаточного качества проектных работ;
- перенос центра тяжести работ по созданию изделия с натуральных испытаний опытных образцов или партий на математическое моделирование свойств изделий, а также моделирование процессов производства изделий, что позволяет обнаружить и устранить конструкторские и технологические дефекты еще до начала стадии производства;
- место концепции "0 дефектов" заняла концепция "удовлетворенного потребителя";
- высокое качество необходимо предоставить потребителю за приемлемую цену, которая постоянно снижается, т.к. конкуренция на рынках очень высока.



# Принципы менеджмента качества



- В качестве некоего итога развития Менеджмента качества на данный момент можно сформулировать основные принципы менеджмента качества.

Система качества создается и внедряется на предприятии как средство, обеспечивающее проведение определенной политики и достижение поставленных целей в области качества. Система управления качеством представляет собой согласованную структуру, действующую на предприятии и включающую эффективные технические, управленческие и организационные методы, обеспечивающие наилучшие и наиболее полное взаимодействие всех подсистем предприятия, в том числе людей, машин и информации с целью удовлетворения требований потребителей, предъявляемых к качеству продукции, а также экономии расходов на качество.



# Стандарты серии ИСО 9000 и

## менеджмент качества

- ИСО 9003 - представлял собой модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях. - самые минимальные требования к системе качества.

ИСО 9002 - Модель обеспечения качества при производстве и монтаже. В этом стандарте требования были немного расширены за счет расширения зоны ответственности производителя. Производитель отвечал не только за контроль и испытания продукции, но и за операции связанные с монтажом, погрузочно-разгрузочными работами, хранением, упаковкой и поставкой.

ИСО 9001 - Модель для обеспечения качества при проектировании и разработке, производстве, монтаже и обслуживании. Этот стандарт включал в себя самые широкие требования и в нем зона ответственности производителя уже расширялась до самых начальных стадий проектирования изделий.



# Процесный подход



- Идеология версии 2000 г. отличается от идеологии версии 1994 г. Она основана не на бизнес-функциях (элементах качества), а на бизнес-процессах предприятия. Международный стандарт ИСО 9001-2000 "поощряет применение процессуального подхода в управлении организацией и ее процессами, а также рассматривает его как способ быстрого выявления и реализации возможностей для улучшения".

Выделяются 4 группы процессов:

- Основной (производственный) процесс;
- Процессы административного управления;
- Процессы обеспечения ресурсами (включая трудовые);
- Процессы корректировки (контроля, улучшения и т.д.).

# Состав семейства стандартов ИСО 9000

## версии 2000 года

- Семейство стандартов ИСО 9000 редакции 2000 года, разработано, чтобы помочь организациям всех типов и размеров внедрить и использовать эффективные системы менеджмента качества. Сообща они образуют комплект родственных стандартов системы менеджмента качества, перечисленных ниже:  
**ИСО 9000** обеспечивает введение в системы менеджмента качества и словарь менеджмента качества.  
**ИСО 9001** устанавливает детальные требования для систем менеджмента качества, в случае необходимости продемонстрировать способность организации, обеспечить соответствие продукции.  
**ИСО 9004** обеспечивает руководство по внедрению широко развитой системы менеджмента качества, чтобы достичь постоянного улучшения деловой деятельности.  
**ИСО 10011** обеспечивает руководство по управлению и проведению внутреннего и внешнего аудитов системы менеджмента качества



# Требования к документации



- ISO 9001:2000 требует, чтобы все процессы, "необходимые для системы менеджмента качества", управлялись в соответствии с п. "Общие требования". Нет никакого "каталога" или перечня процессов, которые должны быть документированы. Каждой организации, основываясь на требованиях своих потребителей и применимых правительственных или законодательных требованиях, характере своей деятельности, а также своей общей стратегии, следует определить какие процессы должны быть документированы.

# Ответственность руководства

- В соответствии с требованиями стандарта, ответственность руководства должна включать следующие действия необходимые для достижения постоянного улучшения работы организации.

- Планирование
- Организация и выполнение работ
- Проверка
- Улучшение

Ответственность высшего руководства должна устанавливаться в соответствии с целью организации. Высшие руководители должны создавать и поддерживать внутренние окружающие условия, в которых люди могут стать полностью вовлеченными в достижение целей организации.





# Обязательства руководства



- Стандарт обращает внимание руководства организации, что ответственность руководства в отношении качества должна прилагаться ко всем аспектам менеджмента организации. Поведение организации по отношению к качеству, отражает подход к качеству ее руководства.

Основываясь на 8-ми принципах, положенных в основу стандарта, руководство должно обеспечить:

- повышение понимания, мотивации и вовлечения людей с помощью политик и постановки задач,
- планирование будущих изменений организации и менеджмента,
- установление и передача директив к достижению удовлетворенности заинтересованных сторон, которые воспринимаются обществом,
- восприятие требований качества.

# Ориентация на потребителя

- Организации зависят от своих заказчиков и конечных пользователей. Они должны понимать текущие и будущие нужды заказчика и стараться превышать его ожидания.

Заказчики и конечные потребители заинтересованы в соответствии, надежности, пригодности, своевременной поставке, послепродажном обслуживании и цене продукта и/или услуги, которую они получают.

Для того чтобы определить нужды и ожидания заказчика, организация должна:

- идентифицировать своих заказчиков и классифицировать их по категориям,
- определить, на каком рынке местном, региональном или мировом, происходит конкуренция,
- идентифицировать и оценить конкуренцию на этом рынке,
- определить ключевые характеристики, продукты и/или услуги и их относительную ценность для заказчиков,
- идентифицировать благоприятные возможности, слабости и будущие конкурентные преимущества.



# Планирование качества



- Организация должна планировать качество и определять как планирование качества может быть реализовано. Такие планы должны быть согласованы с политикой качества.

Первичными соображениями в процессе планирования качества могут быть:

- нужды и ожидания заказчиков и других заинтересованных сторон,
- изготовление продукции и/или выполнение услуг,
- выполнение рабочих процессов и связанных с ними установившийся порядок,
- уроки из прежнего опыта,
- идентификация и анализы рисков.

# Реализация проекта СМК

- Реальное выполнение проекта по внедрению СМК осуществляет команда, работающая над проектом - команда проекта. В нее как правило входят консультанты, руководитель проекта со стороны организации и менеджеры организации. Число участников команды проекта зависит от размера организации и от времени отведенного на осуществление проекта.

Общий план внедрения СК на предприятии представлен на рис. Работы по внедрению рассчитаны примерно на 1-1.5 года.



