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 Эдвардса 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, упора 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 натурных испытаний опытных образцов или партий на математическое моделирование свойств изделий, а также моделирование процессов производства изделий, что позволяет обнаружить и устранить конструкторские и технологическое 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.

Процессный 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 связанный 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.