



Реализация функций управления качеством в организации



Управление качеством продукции – не просто контроль качественных параметров и причин их отклонений, управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.

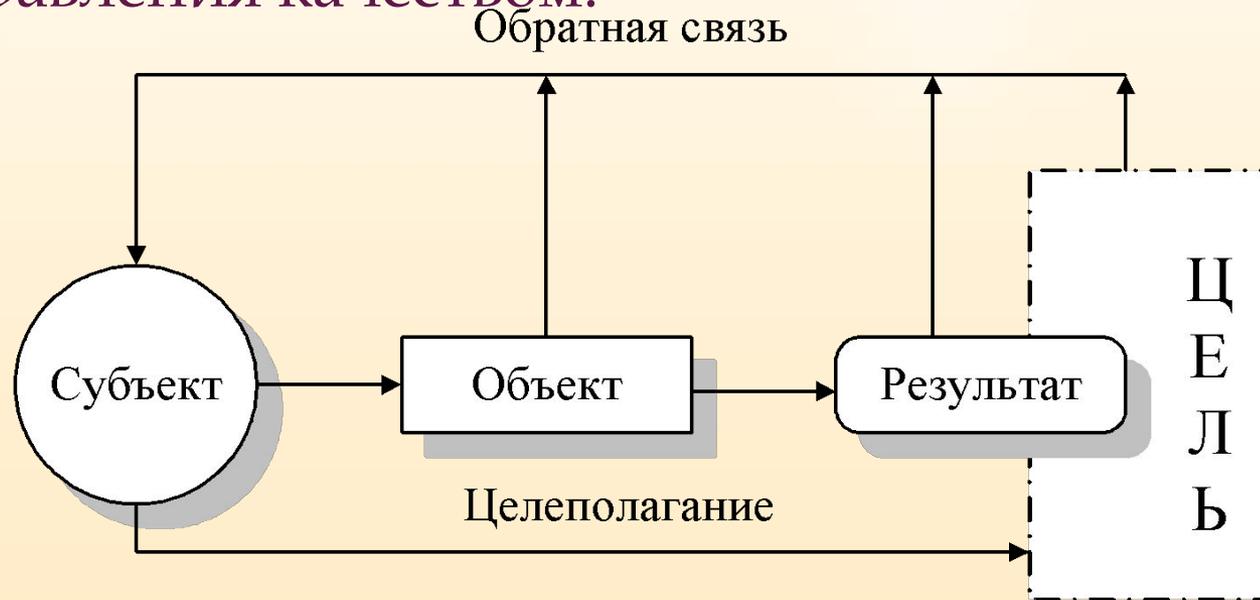
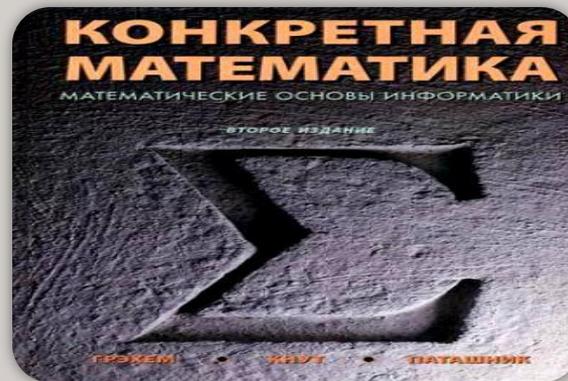


Рис. 1. Укрупненный состав системы управления

Систему знаний об управлении качеством можно разделить на 3 части :



Методологические основы

- философия;
- экономика;
- наука управления производством;
- кибернетика;
- т.д.

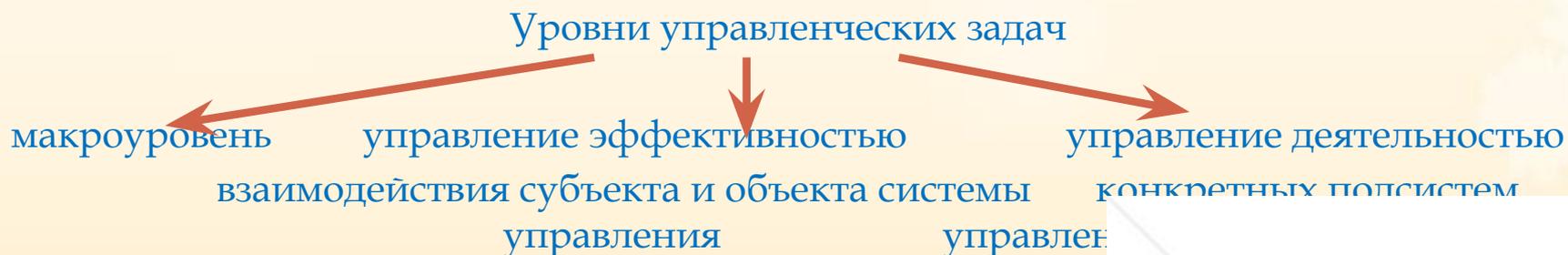
Конкретные науки об элементах управления качеством:

- технические;
- экономические;
- социологические;
- теория информации о качестве

Научные основы

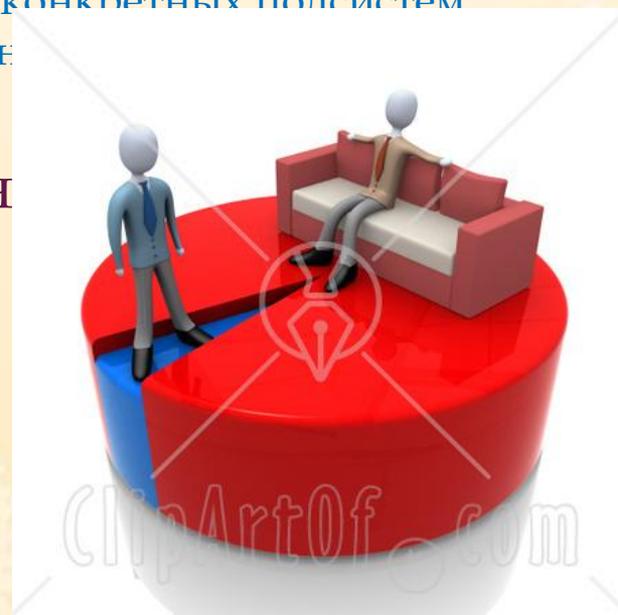


Рис. 2. Структура системы менеджмента качества



Основные функции систем управления

- 1) макрофункции;
- 2) общие функции управления;
- 3) частные функции управления.





МАКРОФУНКЦИИ

- Макрофункции – выработка миссии (парадигмы, идеологии) существования и развития системы, разработка дерева целей системы управления и критериев их достижения, выработка общей политики поведения системы, разработка структуры системы управления и направлений ее развития, определение функций и иерархии подсистем, обеспечение целостности системы и определение степени автономности подсистем управления, подходы к формированию кадрового потенциала, особенно методы отбора и ротации высшего менеджмента и т.д.



ОБЩИЕ ФУНКЦИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ:

- планирование процесса управления качеством;



- организация, координация и регулирование процесса управления качеством



- мотивации.

- контроль, учет и анализ процессов управления качеством.



1. ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

- *планирование качества продукции* - установление обоснованных заданий по ее выпуску с требуемыми значениями показателей качества на заданный момент или в течение заданного интервала времени.
- **Обеспечение планов повышения качества:**



Материальные ресурсы



Финансовые ресурсы



Трудовые ресурсы

ЗАДАЧИ ПЛАНИРОВАНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ

1. обеспечение выпуска продукции с максимальным соответствием ее свойств существующим и перспективным потребностям рынка;
2. достижение и превышение технического уровня и качества лучших отечественных и зарубежных образцов;
3. установление экономически оптимальных заданий по повышению качества продукции с точки зрения их ресурсного обеспечения и запросов потребителей;
4. совершенствование структуры выпускаемой продукции путем оптимизации ее типоразмерного ряда;
5. увеличение выпуска сертифицированной продукции;
6. улучшение отдельных потребительских свойств уже выпускаемой продукции (надежности, долговечности, экономичности и др.);
7. своевременная замена, сокращение производства или снятие с производства морально устаревшей и неконкурентоспособной продукции;
8. обеспечение строгого соблюдения требований стандартов, технических условий и другой нормативной документации, своевременное внедрение вновь разработанных и пересмотр устаревших стандартов;
9. разработка и реализация конкретных мероприятий, обеспечивающих достижение заданного уровня качества;
0. увеличение экономической эффективности производства и использование продукции улучшенного качества.

ПРИНЦИПЫ ПЛАНИРОВАНИЯ

1. сочетание централизованного руководства с самостоятельностью подразделений;
2. пропорциональность, т.е. сбалансированный учет реальных возможностей предприятия;
3. комплексность (полнота) – взаимоувязка всех сторон деятельности предприятия;
4. детализация – степень глубины планирования;
5. точность – степень допусков и отклонений параметров плана;
6. простота и ясность – соответствие уровню понимания разработчиков и пользователей плана;
7. непрерывность – цельность временного пространства планирования;
8. эластичность и гибкость – возможность использования резервов и учет альтернатив;
9. научность – учет в планировании новейших достижений науки и техники, требований перспективных стандартов, потребностей рынка (как существующих, так и перспективных);
0. экономичности, эффективности, плановой достоверности с





ПЛАНИРОВАНИЕ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ НА ПРЕДПРИЯТИИ

- методы планирования
 - *расчетно-аналитический*
 - *экспериментальный (опытный)*
 - *отчетно-статистический*

методы
планирования

*расчетно-
аналитический*

*экспериментальный
(опытный)*

*отчетно-
статистический*

Политика в области качества - основные направления организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Должна включать:

1. улучшение экономического положения предприятия;
2. расширение или завоевание новых рынков сбыта;
3. достижение технического уровня продукции, превышающего уровень ведущих предприятий и фирм;
4. ориентацию на удовлетворение требований потребителя определенных отраслей или регионов;
5. освоение изделий, функциональные возможности которых реализуются на новых принципах;
6. улучшение важнейших показателей качества продукции;
7. снижение уровня дефектности изготовленной продукции;



ГК ГРАЖДАНСКИЙ КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
/ Основные положения / Лица / Объекты гражданских прав /
Сделки и представительство / Сроки. Исковая давность /
ПРАВО СОБСТВЕННОСТИ И ДРУГИЕ ВЕЩНЫЕ ПРАВА
ОБЩАЯ ЧАСТЬ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО ПРАВА
/ Общие положения об обязательствах /
Общие положения о договоре /
ОТДЕЛЬНЫЕ ВИДЫ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ
НАСЛЕДСТВЕННОЕ ПРАВО
МЕЖДУНАРОДНОЕ ЧАСТНОЕ ПРАВО
ПРАВА НА РЕЗУЛЬТАТЫ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И СРЕДСТВА ИНДИВИДУАЛИЗАЦИИ

ВСЕ ЧЕТЫРЕ ЧАСТИ

Текст с изменениями и дополнениями на 15 января 2009 года

РАЗДЕЛЫ I II III IV V VI VII

УГОЛОВНЫЙ КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

Новая редакция



СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ РОСС RU.СЛ34.Н01008
Срок действия с 20.04.2012 по 20.04.2014
№ 0984904

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ
РОСС RU.0001.11СЛ34 от 07.09.09
ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ОКОННОЙ И ДВЕРНОЙ ТЕХНИКИ (ОС ОДТ)
Россия, 127238, г. Москва, Локотковский пр. 21
тел.Факс (495) 482-31-88

ПРОДУКЦИЯ
Блоки оконные и дверные балконные из поливинилхлоридных профилей системы «Novotex» КВЕ (Россия) со стеклопакетами
Выпускаются по ГОСТ 23166-99
Серийный выпуск

ИД ОК 005 (ОАБ) 52 7200

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ
ИД ТН ВЭД.Россия 7610 90 9001

ГОСТ 23166-99 п.р. 5-8, ГОСТ 30674-99 п.п. 5-8

ИЗГОТОВИТЕЛЬ ООО «Компания ОконМобилрон» ИНН 7717871774
Россия, 129075, г. Москва, ул. Шереметьевская, д.85, строение 1, тел. (495) 646-49-59
Адрес производства продукции: 141031, М.О. Митяинский р-н, д. Гроби, ул. Строительная, 84Д

СЕРТИФИКАТ ВЪЕЗДА ООО «Компания ОконМобилрон» ИНН 7717871774
Россия, 129075, г. Москва, ул. Шереметьевская, д.85, строение 1, тел. (495) 646-49-59

НА ОСНОВАНИИ Протоколов сертификационных испытаний:
№ 39-05/10С от 18.05.10, ИД «АТ СЕРТИФИКАЦИЯ», г. Москва РОСС RU.0001.21АЭ78 от 24.07.09, № 28 от 24.05.10, ИД «Завос», г. Москва РОСС RU.0001.21СМ41 от 07.09.09.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ Сертификат по схеме 3с
Декларация о соответствии № РОСС RU.СЛ34.Д.00047 от 18.04.12.
Сертификаты соответствия № РОСС RU.АГ43.Н00099 от 14.10.11, (на стеклопакеты), № РОСС RU.АЮ84.Н00702 от 25.03.09, № РОСС RU.АЮ84.Н04400 от 07.05.10 (на профиль)
Вся документация находится на территории и в собственности заявителя

Руководитель органа Т.В. Власова
Эксперт
окнамобилрон

Сертификат не применяется при обязательной сертификации

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
RUSSIAN FEDERATION
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО ВЕТЕРИНАРИИ И ФИТОСАНИТАРНОМУ НАДЗОРУ
(РОССЕЛЬХОЗНАДЗОР)
FEDERAL SERVICE FOR VETERINARY AND PHYTO-SANITARY SURVEILLANCE
(ROSSSELKHOZNAZOR)

ВЕТЕРИНАРНЫЙ СЕРТИФИКАТ VETERINARY CERTIFICATE

на экспорт/вывоз из Российской Федерации
убойных, племенных и других животных,
птицы, пчел и расплод пчел
for slaughter, breeding and other live animals,
poultry, bees and brood of bees
exported from the Russian Federation

Исполнительное Управление Россельхознадзора
Rosselkhoznadzor Regional Directorate Упр-е Россельхознадзора по г.Москве и Моск.обл.

Количество животных
Number of animals 1 animals

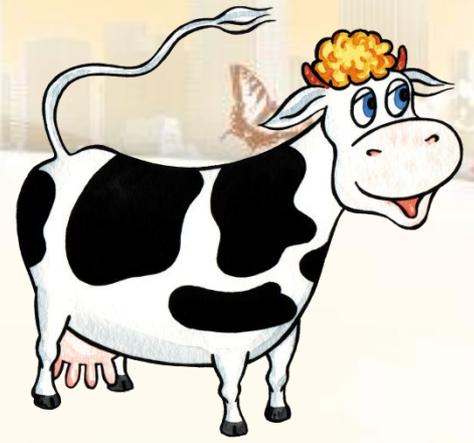
Вид животного / Species of animal	Возраст Age	Порода / Breed	Возраст Age	Иные данные, касающиеся идентификации (для рег. регистрационный номер, или ижд.)
КОШКА / CAT /		M	NIRWEGIAN	1,5 Y Microchip 643098100025640
			FOREST	
				Clinical healthy

Важ с птицами (куры, гуси, утки, индейки), пчелами (пчелы, матка, трутни), пчелиными семьями и пр.
Bee colonies, bee brood (comb, combless), queen bees, etc.

При перевозке более 5 животных составляется опись животных, которая подписывается ветеринарным врачом (обязательно лицо Россельхознадзора) и является неотъемлемой частью данного сертификата.
When transporting more than 5 animals, a manifest of animals shall be compiled, signed by an official Federal Service veterinarian (an official of Rosselkhoznadzor), and made an integral part of this Certificate.

I. Происхождение животных / Origin of animals

Имя и адрес отправителя
Name and address of the consignor
SINKEVICH S. RUSSIA



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

САНИТАРНО-ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

№ 77.99.21.485.Д.002021.03.09 от 05.03.2009 г.

Настоящим санитарно-эпидемиологическим заключением удостоверяется, что продукция: Установки очистки сточных вод УОСБ с товарным знаком ГОРПОЛВАТЕР (GORPOLWATER) моделей и типов TopolWater 5, 8, 10, 15, 20, 30, 40, 50, 75, 100, 125, 150, 200, 250, 300, Моноблок-Т (Monoblok-T), Флексидиблок (Flexidiblok)

изготовленная в соответствии с Лицензионным договором от 15.12.2008 г.

СООТВЕТСТВУЕТ санитарным правилам (неуже проверять, указать полное наименование государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов): СанПиН 2.1.5.980-00 "Гигиенические требования к охране поверхностных вод"

Организация-изготовитель
ООО "ЭкоДин", 107140, г. Москва, ул. Краснопрудная, д. 12/1, стр. 1, пом. 15(17), Российская Федерация

Получатель санитарно-эпидемиологического заключения
ООО "ЭкоДин", 107140, г. Москва, ул. Краснопрудная, д. 12/1, стр. 1, пом. 15(17), Российская Федерация

Основанием для признания продукции, соответствующей (не соответствующей) санитарным правилам, являются: переписка, расследование, протоколы исследований, данные описания, производного исследования, другие расследовательные документы:
Экспертное заключение № ЭГ-732/02 от 20.02.09 г. кафедры экологии человека и гигиены окружающей среды ММА им.И.М.Сеченова (сертификат аккредитации ГСЭН № СА 13.95 от 03.03.04 г.); Протокол испытаний № 007/09 от 20.02.09 г. Аккредитованного главного испытательного центра литьевой воды (№ РОСС RU.0001.21ПВ43)

ЭКОСТОК
Федеральной биологической
и химической службы ВОД
№0064017
12594 Москва, Валуевский пер., д. 18, стр. 5/2



2. ОРГАНИЗАЦИЯ, КООРДИНАЦИЯ И РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Основаны на создании условий для:

1. эффективного проведения мероприятий по совершенствованию качества продукции и работ;
2. стабилизации производства, сбыта и послепродажного обслуживания высококачественной продукции;
3. оперативного воздействия на причины возникновения дефектов и устранения брака;
4. использования механизма коллективной и индивидуальной ответственности и стимулирования выпуска продукции высокого качества.



Региональные центры по осуществлению различных функций:

-  стандартизации
-  сертификации
-  метрологии
-  контроля





3. МОТИВАЦИЯ

- Мотивация – это побуждение к деятельности совокупностью различных мотивов, создание конкретного состояния личности, которое определяет, насколько активно и с какой направленностью человек действует в определенной ситуации.
- Мотив – это повод, причина, необходимость действовать, побуждение к чему-либо.

Существуют две формы мотивации

- ✓ внешняя;
- ✓ внутренняя.



Внешняя мотивация – это средство достижения цели, например, заработать деньги, получить признание, занять вышестоящую **ДОЛЖНОСТЬ.**

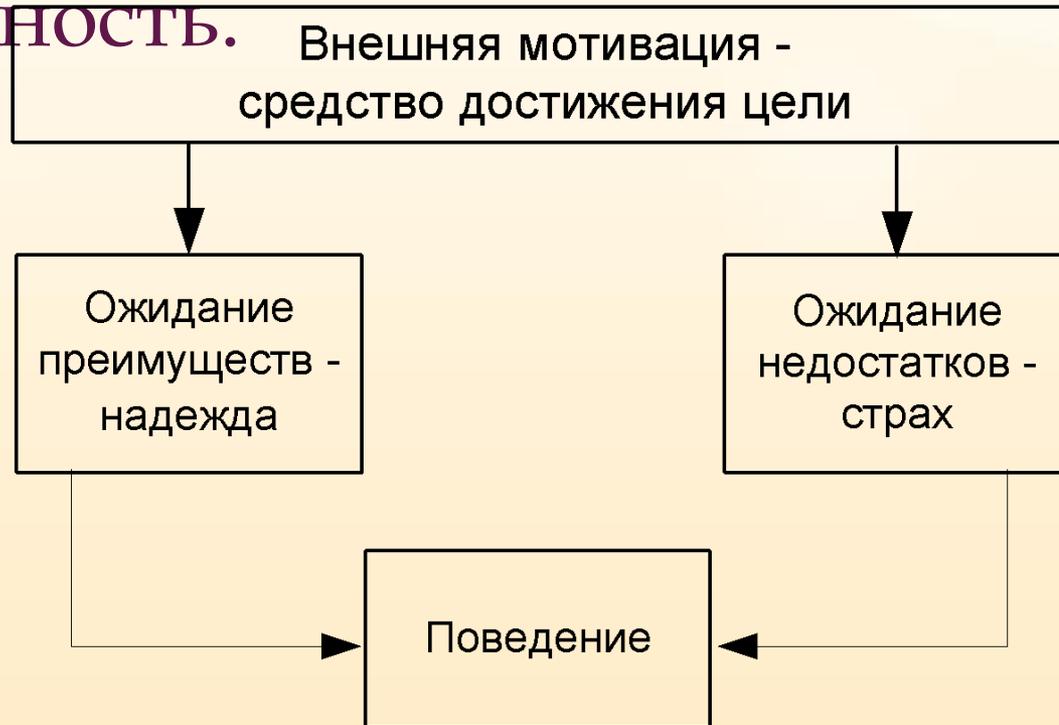


Рис. 3. Внешняя мотивация

Внутренняя мотивация – это понимание смысла, убежденность. Она возникает в том случае, если идея, цели и задачи, сама деятельность воспринимаются как достойные и целесообразные.

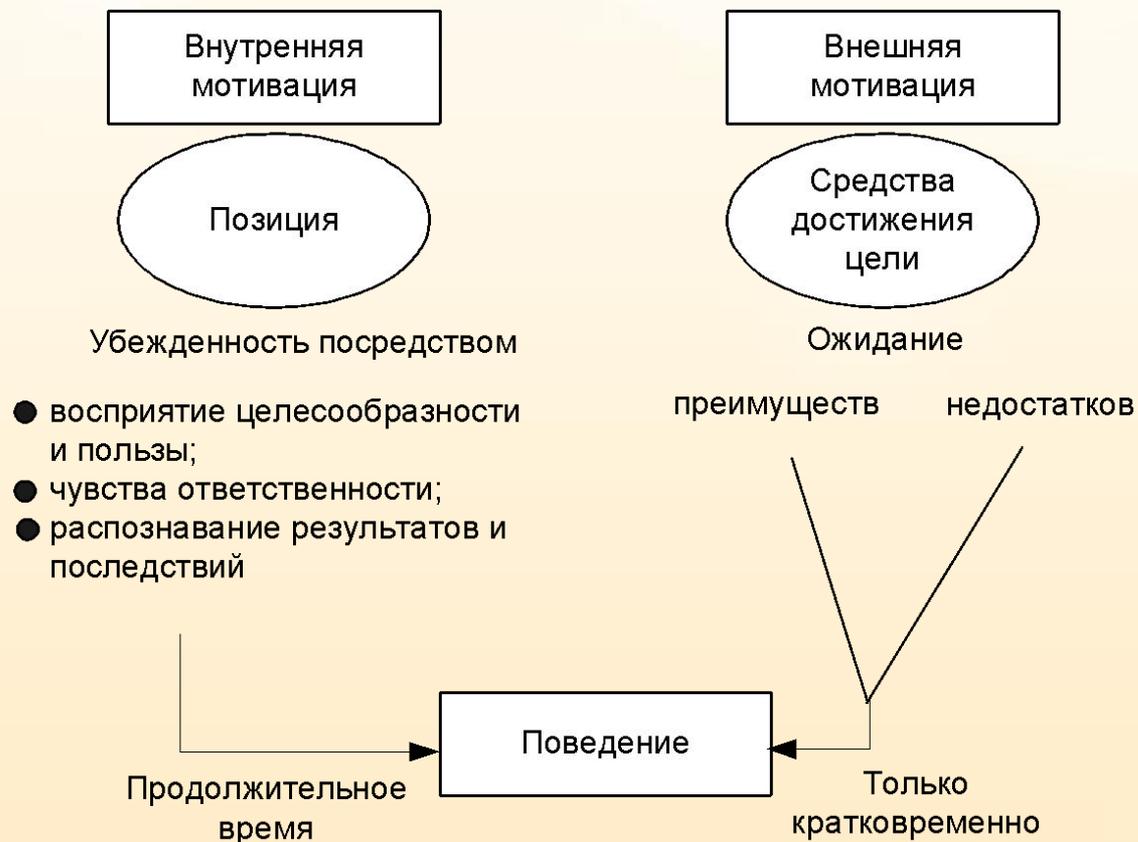


Рис. 4. Формирование осознанного поведения в области качества на основе факторов внутренней и внешней мотивации

Принципы создания и поддержания внутренней мотивации:

1. постоянная мотивация порождается работой, которая должна быть привлекательной, иметь творческий характер, требовать от исполнителя ответственности;
2. должны быть четко определены: постановка целей, оценка целей, а так же результаты работы;
3. мотивацию подкрепляют признания, благодарность за достигнутые результаты;
4. хорошими факторами мотивации служат продвижение по службе, планы на будущее, профессиональный рост;
5. существенным мотиватором является использование в производстве личных разработок персонала.



8 способов вознаграждения

1. деньги



2. одобрение



3. развитие



4. вознаграждение свободным временем

5. взаимопонимание и проявление интереса к работнику



6. продвижение по служебной лестнице и личный карьерный рост



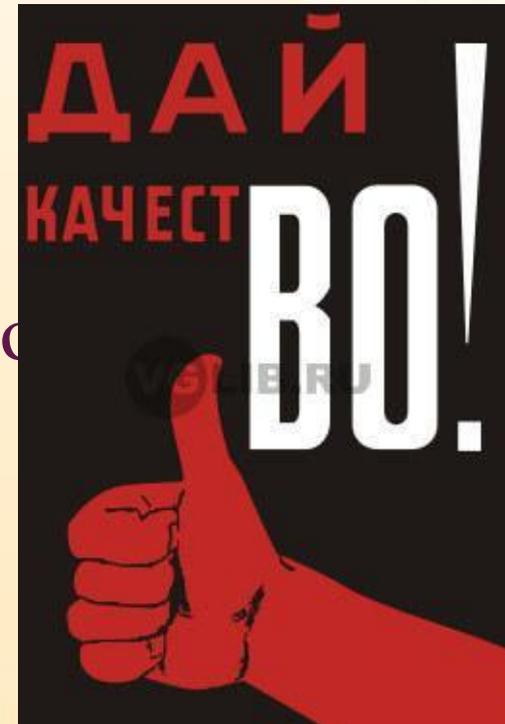
7. предоставление самостоятельной и любимой работы



8. призы

ЧАСТНЫЕ ФУНКЦИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Частные функции управления – управление работами по планированию и прогнозированию, управление качеством, управление технической подготовкой производства, организация работы с кадрами, материально-техническим снабжением, технико-экономический анализ и т.д.



реализация функций в области маркетинга
включает:

1. организацию сбора и обработки маркетинговой информации;
2. выбор целевых рынков и их сегментирование;
3. применение маркетинговых решений по продукту;
4. выбор и взаимодействие с каналами товародвижения;
5. продвижение товара;
6. выбор и реализация ценовой политики;
7. планирование и анализ эффективности маркетинговой деятельности



К задачам планирования производства относятся:

1. выбор технологического процесса;
2. планирование программы производства;
3. планирование последовательности производства (оперативное планирование);
4. формирование производственных систем;
5. содержание и эксплуатацию оборудования;
6. организацию материально-



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ,
ПРЕЗЕНТАЦИЯ ОКОНЧЕНА!**

