
Система менеджмента качества

***Тема 1.1.1. Международные
стандарты ИСО серии 9000
и всеобщие принципы
менеджмента качества***

Создание СМК в организации, ее внедрение, сертификация и дальнейшее функционирование осуществляются **в соответствии со стандартами.**

Стандарты серии ISO 9000 – пакет документов по управлению качеством, призванных помочь организациям всех видов и размеров разработать, внедрить и обеспечить эффективное функционирование (СМК)

Международные стандарты ИСО серии 9000

Стандарты ISO серии 9000 в своем развитии прошли несколько стадий.

1987 г. – первые стандарты серии ISO 9000 разработаны Техническим комитетом 176

Международной организации по стандартизации
(ИСО)

1994 г. – вторая редакция основных стандартов

2000, 2008, 2011, 2015 – новые версии международных стандартов. В настоящее время действует версия **2015 года**

В основе стандартов лежат идеи и
положения теории всеобщего
менеджмента качества (TQM)

Международные стандарты ИСО серии 9000

Идеология международных стандартов ИСО серии 9000 – наличие в организации сертифицированной СМК, которая является объективным свидетельством того, что оно потенциально способно поставлять продукцию (предоставлять услуги), отвечающую установленным требованиям и требованиям потребителей.

ISO 9000 не является стандартом качества
собственно продукта и непосредственно не
гарантирует высокое качество продукции.

Соответствие требованиям ISO 9001 свидетельствует о
некотором уровне надежности поставщика и
добротности его организации (минимальный
уровень, который даёт возможность вхождения в
рынок труда).

Сертификат соответствия ISO 9001 является внешним
независимым подтверждением достижения
требований стандарта.

Стандарты ISO 9000

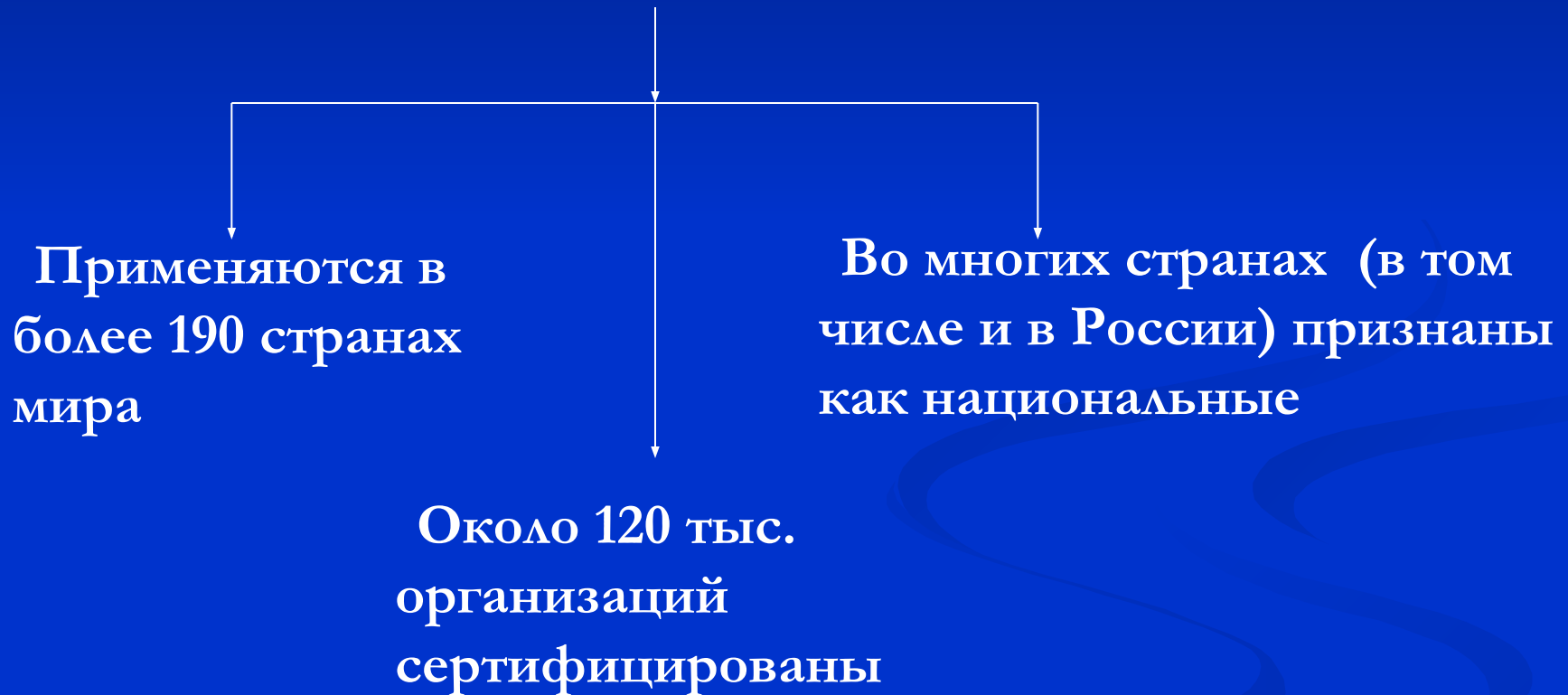
Стандарты ISO серии 9000 — часть комплекса стандартов, разрабатываемых международной неправительственной организацией по стандартизации.

Всего насчитывается около **12 тысяч** стандартов ISO.

Они охватывают практически все виды экономической деятельности (экологические стандарты, стандарты охраны труда, безопасности и т. п.)

Международные стандарты ИСО серии 9000

Международные стандарты серии ИСО 9000



Стандарты ИСО 9000

В российской системе сертификации (ГОСТ Р) стандарты, входящие в серию 9000, изданы в виде государственных стандартов ГОСТ Р ИСО 9000:2015, ГОСТ Р ИСО 9001:2015 и др.

Они практически полностью соответствуют своим аналогам, изданным ИСО.

Преимущества внедрения стандарта:

- Не устанавливают жестких правил, а только определяют, что подлежит управлению
- Нацелены на предупреждение несоответствий, а не на их обнаружении
- Содержат разделы, касающиеся проверок и корректирующих действий из-за человеческого фактора
- Позволяет знать все о своей работе и о том, как ее выполнять
- Позволяет передавать информацию внутри организации, что облегчает введение в курс дела новых сотрудников.

Международные стандарты ИСО серии 9000

Обзор стандартов ИСО серии 9000

описывает основные положения и определяет терминологию для систем менеджмента качества (СМК)

ISO 9000

определяет требования к СМК

ISO 9001

содержит рекомендации, рассматривающие как результативность, так и эффективность СМК

ISO 9004

содержит руководящие указания о проведении аудита СМК и экологического менеджмента

ISO 19011

ISO 9000 : 2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

- ✓ введение в систему менеджмента качества
- ✓ описывает основные положения СМК и устанавливает соответствующую терминологию;
- ✓ предназначен для общего понимания и не содержит никаких требований к СМК;
- ✓ состоит из трех разделов

ISO 9001 : 2015 Системы менеджмента качества. Требования.

- ✓ устанавливает требования к СМК, которые могут использоваться 1) для внутреннего применения в организации; 2) в целях сертификации; 3) в целях заключения контрактов
- ✓ направлен на результативность СМК при выполнении требований потребителей;
- ✓ требования предназначены для всех организаций, независимо от вида, размера и поставляемой продукции;
- ✓ определяет модель системы, основанной на процессах;
- ✓ единственный стандарт, устанавливающий требования к СМК
- ✓ состоит из десяти разделов

ISO 9004 : 2009

Системы менеджмента качества. Менеджмент для устойчивого успеха организации.

- ✓ содержит рекомендации по широкому спектру целей СМК, особенно для улучшения деятельности организации, ее эффективности и результативности;
- ✓ рекомендуется как руководство для улучшения;
- ✓ применим к процессам организации;
- ✓ содержит методические указания и рекомендации

ISO 19011 : 2011 *Руководящие указания по аудиту систем менеджмента*

- ✓ предназначен для унификации менеджмента программ аудита, проведения аудитов и компетентности аудиторов;
- ✓ дает рекомендации по принципам аудита, управлению программами аудита, проведению аудитов СМК;
- ✓ применим ко всем организациям;
- ✓ состоит из семи разделов

Стандарты ISO серии 10000 (технологии поддержки)

ISO 10001. Менеджмент качества. *Удовлетворенность потребителей. Руководство, касающееся кодексов поведения организации.*

ISO 10002. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. *Руководство по обращению с жалобами потребителей в организациях.*

ISO 10006. Системы менеджмента качества. *Руководство по менеджменту качества проектов.*

ISO 10012. Управление системами измерения. *Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию.*

ISO/TR 10013. *Руководство по документированию системы менеджмента качества.*

Принципы менеджмента качества

1. Ориентация на потребителя

Организация зависит от своих потребителей, и поэтому должна понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания, сохранять доверие

2. Лидерство

Лидеры обеспечивают единство цели и направление деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации

Принципы менеджмента качества

3. Вовлечение персонала

Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности

4. Процессный подход

Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом

Принципы менеджмента каче

5. Улучшение

Постоянное улучшение деятельности организации в целом
следует рассматривать как ее неизменную цель

Успешные организации уделяют постоянное внимание
улучшению и созданию новых возможностей

Принципы менеджмента качества

6. Принятие решений на основе фактических данных

Эффективные решения основываются на анализе данных и информации, приводят к желаемому результату

7. Управление взаимоотношениями

Организация, ее поставщики и заинтересованные стороны взаимосвязаны, они влияют на результат работы организации

Международные стандарты ИСО серии 9000

Модель процессного подхода ИСО серии



Международные стандарты ИСО серии 9000

Подход к построению СМК, основанной на требованиях международных стандартов ИСО 9000

- ✓ демонстрирует способность производить продукцию, которая удовлетворяет потребителям;
- ✓ запросы потребителя регулярно отслеживаются и изучаются;
- ✓ основная цель – повышение удовлетворенности потребителя (студента, работодателя, государства, общества)

Спасибо за внимание!