

# УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Выполнили :  
студентки гр. ТД-419  
Червякова А., Измайлова К.

Управление качеством — деятельность оперативного характера, осуществляемая руководителями и персоналом предприятия, воздействующими на процесс создания продукции (услуги) с целью обеспечения её качества путём выполнения функций планирования и контроля качества, коммуникации (информации), разработки и внедрения мероприятий и принятия решений по качеству.

- ✓ *Объектом управления качеством* служит процесс создания продукции, в ходе которого под воздействием субъектов управления формируется её качество.
- ✓ *Субъектами управления качеством* выступают руководители всех уровней управления, каждый из которых воздействует на процесс создания продукции путём реализации своих функций .
- ✓ Все вместе они образуют субъект управления качеством — *систему управления качеством* .
- ✓ *Процесс управления качеством* — это состав и последовательность выполнения управленческих функций по качеству руководителями всех уровней управления на этапах создания продукции.

«Отцом» теории управления качеством принято считать Уильяма Эдвардса Деминга.

- ◎ **Эдвард Деминг** — американский учёный, статистик и консультант по теории управления качеством. Наибольшую известность Деминг приобрел за свои инновационные предложения о реорганизации предприятий, широко используемые в Японии и других странах под названием «бережливое производство».
- ◎ Является одним из основателей Американского общества по контролю качества, созданного в 1946 году. Ему присуждена одна из самых престижных наград, учреждённых этим обществом — медаль имени Шухарта.

# 14 КЛЮЧЕВЫХ ПРИНЦИПОВ ДЕМИНГА:

- Постоянство цели.
- Новая философия.
- Покончите с зависимостью от массового контроля.
- Покончите с практикой закупок по самой низкой цене.
- Улучшайте каждый процесс.
- Введите в практику подготовку и переподготовку кадров.
- Учредите лидерство.
- Изгоняйте страхи.
- Разружьте барьеры между подразделениями, службами, отделениями.
- Откажитесь от пустых лозунгов и призывов.
- Устраните произвольные числовые нормы и задания.
- Дайте работникам возможность гордиться своим трудом.
- Поощряйте стремление к образованию

8 принципов СМК были разработаны организацией ISO на основе 14 ключевых принципов Деминга.

Понятие качества заложено и в самих восьми принципах системы менеджмента качества (СМК):

- ◎ **Ориентация на потребителя.** Качество производимых товаров/услуг определяют всегда потребители. Компании должны пытаться добиться и даже превзойти требуемое потребителями качество.
- ◎ **Лидерство руководителя.** Возглавлять СМК на предприятии должно высшее руководство предприятия. Без их личного участия и влияния процесс постоянных улучшений не может быть запущен. Они должны создать в компании условия для вовлечения всех сотрудников.
- ◎ **Вовлечение работников.** Процесс улучшений также невозможен без вовлечения и управления персоналом предприятия. Сотрудники должны понимать свои цели и задачи, чувствовать свою значимость для компании и получать удовлетворение от работы.

- **Процессный подход.** Процессный подход пронизывает всю организацию, определяя последовательность работы и порядок взаимодействия каждого сотрудника и подразделения.
- **Системный подход.** Мало разработать процессы для всей организации. Необходимо объединить их между собой и управлять как единой системой.
- **Постоянное улучшение.** Компания добивается качества путем внедрения постоянных улучшений. Качество процессов и, следовательно, качество управленческих решений, обеспечивается путем стандартизации процессов, их постоянным измерением, анализом, улучшением.
- **Принятие решений, основанных на фактах.** Компания обеспечивает стабильное качество производимых товаров/услуг через мониторинг и анализ всех процессов: основного, управленческого и вспомогательных.
- **Взаимовыгодные отношения с поставщиками.** Построение доверительных взаимовыгодных отношений с поставщиками является важным условием обеспечения качественного сырья/комплектующих. Бережливое производство и Теория ограничений представляют отличные проверенные решения для обеспечения бесперебойных поставок при минимальном объеме складских запасов.

Действительно, чтобы управлять качеством, никакая сертификация не обязательна. Для этого достаточно знаний и желания. Но внедренная СМК помогает структурировать все процессы, обозначить ответственность и взаимосвязи каждого сотрудника, использовать положительный и отрицательный опыт для постоянного улучшения компании.



# ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ (TQM).

- Всеобщее управление качеством (Total Quality Management) — это философия организации, которая основана на стремлении к качеству и практике управления, приводящей к всеобщему качеству. Отсюда качество — это не то, что Вам приходится отслеживать или добавлять на каком-то этапе производственного процесса, это сама сущность организации.
- Всеобщее управление качеством — это принципиально новый подход к управлению любой организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов (персонала во всех подразделениях и на всех уровнях организационной структуры) и направленный на достижение долгосрочного успеха посредством удовлетворения требований потребителя и выгоды как для сотрудников организации, так и для общества в целом.
- Управление качеством — это динамично развивающаяся концепция. На сегодня существует несколько основных «школ» TQM (японская, американская, европейская).

# ОСНОВНЫМИ ЦЕЛЯМИ TQM ЯВЛЯЮТСЯ:

- 1) ориентация предпринимателя на удовлетворение текущих и потенциальных запросов потребителей
- 2) возведение качества в ранг цели предпринимательства
- 3) оптимальное использование всех ресурсов организации

# ЭЛЕМЕНТАМИ TQM ЯВЛЯЮТСЯ:

- **Вовлеченность высшего руководства:** стратегия качества в компании (организации) должна предусматривать постоянное, непрерывное и личное участие высшего руководства (руководителя) компании в вопросах, связанных с качеством. Это одно из основных и обязательных условий успешного внедрения TQM, которое является залогом успешной работы компании в вопросах обеспечения качества.
- **Акцент на потребителя:** фокусировать всю деятельность компании на нужды и пожелания как внешних, так и внутренних потребителей
- **Всеобщее участие в работе:** обеспечивать возможности для реального участия каждого в процессе достижения главной цели — удовлетворять запросы потребителя

- **Внимание процессам:** фокусировать внимание на процессах, рассматривая их как оптимальную систему достижения главной цели — максимизацию ценности продукта для потребителя и минимизацию его стоимости как для потребителя, так и производителя
- **Постоянное улучшение:** постоянно и непрерывно улучшать качество продукта
- **Базирование решений на фактах:** базировать все решения компании только на фактах, а не на интуиции или опыте ее работников

# ПРЕИМУЩЕСТВА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ TQM:

1. Увеличение прибыли
2. Обеспечение экономической устойчивости фирмы и рационального использования всех видов ресурсов
3. Улучшение имиджа и репутации фирмы
4. Повышение качества управленческих решений
5. Внедрение новейших достижений
6. Увеличение производительности труда
7. Повышение качества и конкурентоспособности продукции
8. Рост степени удовлетворенности клиентов

# ПРОБЛЕМЫ ПРИ ВНЕДРЕНИИ TQM:

Основные проблемы при внедрении концепции «Всеобщего управления качеством» обычно возникают в сфере управления персоналом. Любая организация, решившая заняться совершенствованием качества, сталкивается, как минимум, с четырьмя препятствиями:

1. Сопротивление персонала нововведениям
2. Ограниченное понимание менеджерами разных уровней взаимосвязи качества продукции с эффективностью деятельности организации
3. Подход к совершенствованию качества как к разовому мероприятию или очередной новомодной кампании
4. Придание совершенствованию качества статуса не управленческого, а статистического мероприятия.

# ПОЛОЖЕНИЕ РОССИИ

К сожалению, в настоящее время немногие российские товары и услуги выдерживают конкуренцию на мировом рынке. Однако активное использование собственного и зарубежного опыта в области управления качеством может дать позитивные результаты в самом ближайшем будущем.

В нашей стране на конкурсной присуждается премия Правительства РФ в области качества. При разработке Российской премии по качеству одновременно решались **две задачи:**

1. Обеспечение совместимости с зарубежными премиями.
2. Максимально возможный учет российской специфики.

**Причем**, приоритетной являлась первая задача, что было обусловлено, во-первых, необходимостью интеграции российской экономики в мировую, а во-вторых, обеспечением российским предприятиям возможности сравнения результатов их деятельности в области совершенствования качества с лучшими зарубежными достижениями в этой сфере. В качестве примера учета российской специфики можно привести замену критерия «воздействие на общество» на актуальные для россиян критерии «Безопасность продукции (услуг)» и «Экологичность продукции (услуг)».



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ :) )