

Всеобщее Управление КАЧЕСТВОМ (Total Quality Management) [TQM]

Краткий Справочник

Общее Управление Качеством - важный аспект руководства предприятием в целом.

Владелец процесса: высшее руководство, которое организует работу по качеству, взаимодействует с внешней средой, определяет политику и планы в области качества и принимает стратегические и оперативные решения по качеству.

К выполнению указанных функций привлекаются все сотрудники предприятия, но ответственность за общее руководство качеством несёт высшее руководство.

Управление:

процесс воздействия **субъекта** на **объект** управления, средствами управленческих функций и применением обратной связи с объектом.



Объектами Управления Качеством являются:

- Процессы - так или иначе формирующие качество Продукта.
- Исполнители - как наиболее важная часть процессов.
- Продукты - результат деятельности Процессов "руками" Исполнителей.

Субъектами Управления Качеством служат:

- Высшее Руководство Предприятия.
- Владельцы Процессов.
- Система Управления Качеством (СМК) - Quality Management System (QMS).



Система Менеджмента Качества:

- совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки политики и целей и достижения этих целей, для руководства и управления организацией применительно к качеству.
- совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Основными нормативными актами для СМК является пакет стандартов ИСО 9000 (ISO 9000)



ISO – International Organization For Standardization

Международная организация по стандартизации, основана в 1947 г.

Основные цели ИСО: содействие развитию стандартизации и расширение сотрудничества в области интеллектуальной, научной, технической и экономической деятельности.

Продуктом ИСО являются международные стандарты, разработка которых осуществляется техническими комитетами (ТК).

ISO 9000:2008

«Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»

ГОСТ Р ИСО 9000-2008

«Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»

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

ISO 9001:2008

«Системы менеджмента качества. Требования»

ГОСТ Р ИСО 9001-2008

«Системы менеджмента качества. Требования»

устанавливает требования к системе менеджмента качества, которые являются общими для любых предприятий, вне зависимости от их размера, вида, производимой продукции, оказываемых услуг.

ISO 9004:2009

«Менеджмент с целью достижения устойчивого успеха организации. Подход с позиции менеджмента качества»

ГОСТ Р ИСО 9004-2010

«Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению».

содержит методические указания, а так же рекомендации по постоянному и эффективному улучшению систем менеджмента качества.

Стандарт не предназначен для сертификации.

ISO 19011:2002

«Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента»

ГОСТ Р ИСО 19011-2003

«Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента».

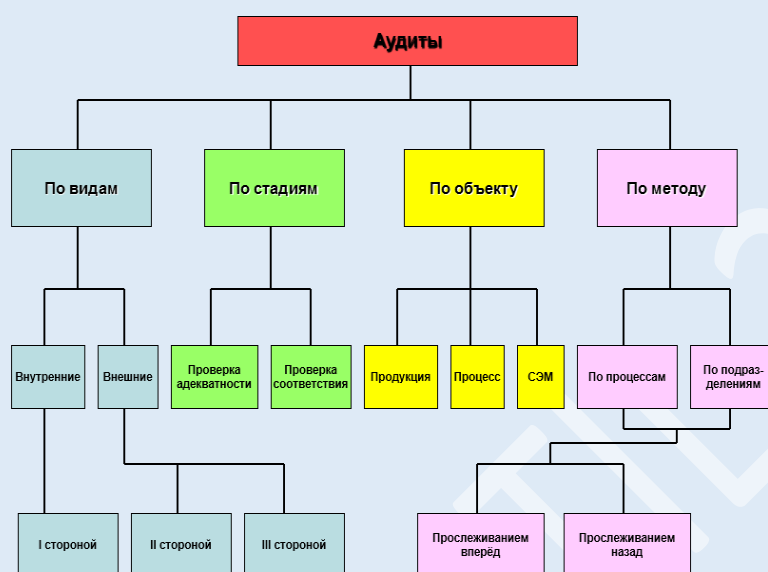
содержит руководящие указания по проведению внутренних и внешних аудитов систем менеджмента качества (СМК) и систем экологического менеджмента (СЭМ).

*Сертификация Российскими системами сертификации проводится на соответствие национального стандарта **ГОСТ Р ИСО 9001-2008**, т.к. только данный стандарт содержит требования к построению системы менеджмента качества.*

Базовые Принципы Менеджмента Качества:

1. Ориентация на потребителя
2. Лидерство руководителя
3. Вовлечение работников
4. Процессный подход
5. Системный подход к менеджменту
6. Постоянное улучшение
7. Принятие решений, основанное на фактах
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

АУДИТОРСКИЕ ПРОВЕРКИ



Аудиторские проверки – обязательный элемент любой системы управления качеством.

В ходе проверок тестируются и улучшаются:

- Сами Процессы (включая СМК),
- Исполнители (включая высшее Руководство),
- Продукты,
- Поставщики,
- Партнеры.

Кто может быть АУДИТОРОМ???:

1. **Потребитель** (Клиент) – первый и самый главный Аудитор!!!
2. **Руководство** Предприятия – владельцы процессов заинтересованы в снижении рисков и в повышении эффективности.
3. Любой **Сотрудник** Предприятия – заинтересованы в улучшении окружения.
4. **Внутренние Аудиторы** – специально подготовленные Сотрудники.
5. **Поставщики** и Партнеры – внешние источники взаимодействий.
6. **Внешние Аудиторы** (3-я сторона) – аудиторские компании, привлекаемые для повышения компетенций и «беспристрастности».

Управление НЕСООТВЕТСТВИЯМИ

один из ключевых процессов СМК.



Несоответствие – «невыполнение Требований».

Требование – «потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Установленным требованием является такое требование, которое определено, например, в документе.»

ISO 9000:2008

Градации Несоответствий:

- **Критические:** не проводится анализ СМК со стороны руководства; не проводятся внутренние аудиты; нет ресурсов для поддержания СМК в рабочем состоянии; не назначен ПРК, не выполняются обязательные требования к продукции и т.п.
- **Значительные:** отсутствие процедуры СМК; не внедрено конкретное требование ИСО; отсутствует управление несоответствиями; не актуализированы документы постоянного использования; не обеспечивается подготовка персонала и т.п.
- **Незначительные:** отдельное невыполнение требования документа СМК или ИСО; единичные случаи не устранения несоответствий по аудитам; нарушение сроков и т.п.
- **Наблюдения:** возможные области возникновения несоответствия или области улучшения СМК.
- **Хорошая Практика:** инициативные действия, направленные на развитие (улучшение) СМК.

Классификатор Несоответствий:

Несоответствием принято считать любое событие, действие или бездействие, которые способны нарушать или снижать требования **Базовых Критериев Качества:**

1. **Уровень удовлетворенности Клиента** в рамках Контракта (включая субъективные ожидания).
2. **Требования Нормативных Актов** региональных или отраслевых (внешние субъекты: законы, указы, стандарты).
3. **Коммерческие интересы** Предприятия (прибыль, убытки, репутация).
4. **Требования СМК** (внутренние субъекты: правила процессов, регламенты, положения).

Объектами контроля при этом, по прежнему являются:

- **Процессы** - формирующие качество Продукта.
- **Исполнители** - как часть Процессов (ресурсы).
- **Технологии** – как часть Процессов (ресурсы).
- **Поставщики** – как часть Процессов (ресурсы).
- **Продукты** – как результат деятельности Процессов выполняемых Исполнителями.