

07.03.2023 г.

Очная форма обучения

Группа ХКМ 3/1

МДК 03.01 «Организационно-правовое управление»

Вид занятия:	Лекция
Тема занятия:	Система менеджмента качества (смк) как совокупность организационной структуры.
Цели занятия:	
- дидактическая	- получение теоретических знаний в области системы качества менеджмента
- воспитательная	- прививать у студентов любовь к избранной профессии, побуждать к научной, творческой деятельности; - воспитывать внимание, дисциплинированность, активность

1. Понятие СМК. Назначение СМК. Принципы СМК.

Система менеджмента качества (СМК) — совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством. Она предназначена для постоянного улучшения деятельности, для повышения конкурентоспособности организации на отечественном и мировом рынках, определяет конкурентоспособность любой организации. Она является частью системы менеджмента организации.

Качество — емкая сложная и универсальная категория, имеющая множество особенностей и различных аспектов. В зависимости от цели использования и рассмотрения качества, к её основным аспектам можно отнести: — философский; — социальный; — технический; — экономический; — правовой. Современные СМК базируются на принципах TQM. Различные части системы менеджмента организации могут быть интегрированы вместе с системой менеджмента качества в единую систему менеджмента, использующую общие элементы. Это повышает результативность планирования, эффективность использования ресурсов, создает синергетический эффект в достижении общих бизнес-целей организации.

Широко применяется сертификация СМК по ИСО 9000. Сертификация СМК основана на проведении независимых аудитов третьей стороной (органом по сертификации).

2. Основа организации

Системы менеджмента качества приводятся в движение требованиями потребителя организации. Потребителям необходима продукция (услуга), характеристики которой удовлетворяли бы их потребности и ожидания. Потребности и ожидания потребителей постоянно изменяются, из-за чего организации испытывают давление, создаваемое конкурентной средой (рынком) и техническим прогрессом. Для поддержания постоянной удовлетворенности потребителя организации должны постоянно совершенствовать свою продукцию и свои процессы. СМК организации, как один из инструментов менеджмента, дает уверенность высшему руководству самой организации и ее потребителям, что

организация способна поставлять продукцию, полностью соответствующую требованиям (необходимого качества, в необходимом количестве за установленный период времени, затратив на это установленные ресурсы). Этот инструмент менеджмента действует строго в рамках так называемого железного треугольника проекта.

3. СМК основана на восьми принципах менеджмента качества:

Ориентация на потребителя — организации необходимо делать то, что хочет потребитель сейчас и захочет в будущем, даже если он этого не осознает.

Лидерство руководителя — так как организация действует всегда в рамках ограниченности ресурсов и входных данных в конкурентной среде, то только лидер, обладающий видением, силой духа способен обеспечить достижение ее целей (миссии).

Вовлечение персонала — так как персонал организации является ее основным ресурсом и одновременно самой чувствительной заинтересованной стороной опора лидеров на него залог успеха.

Процессный подход — СМК организации не статичное образование и ее элементами являются процессы, через которые достигаются цели, то есть через процессы обеспечивают любые изменения.

Системный подход к менеджменту — подразумевает учет всех факторов, воздействующих на внешнюю и внутреннюю среду организации.

Постоянное улучшение — основа современного менеджмента, которая подразумевает постоянную адаптацию к произошедшим и ожидаемым изменениям в среде, а иногда и формирует их.

Принятие решений, основанных на фактах — напоминание о том, что стабильность функционирования организации возможна не только на основе интуиции, но и с использованием данных измерений.

Взаимовыгодные отношения с поставщиками — вместе с принципом ориентация на потребителя предполагает создание устойчивых цепей поставок на основе взаимовыгодного сотрудничества.

Цель

Достижение долгосрочного успеха путем максимального удовлетворения запросов потребителя, сотрудников, владельцев и общества. Целью СМК является соответствие результатов процессов компании потребностям потребителя, организации и общества. (соответствие, как явным требованиям, так и подразумеваемым потребностям).

Задачи

Постоянное улучшение качества продукции и снижение затрат на обеспечение качества посредством использования цикла PDCA (цикл Деминга), состоящего из: планирования, действия, анализа, корректировки (устранение причин несоответствия, а не просто коррекция полученных результатов);

создание у потребителей уверенности в отсутствии брака за счет сертификации системы менеджмента качества.

4. Методические средства

Средства для сбора данных.

Средства предоставления данных.

Методы статистической обработки данных, например Индексы воспроизводимости, Контрольные карты Шухарта.

Теория общего менеджмента.

Теория мотиваций и межличностных отношений.

Экономические расчеты.

Системный анализ производства, например Бережливое производство.

Управление с помощью планирования.

5. Основные составляющие систем менеджмента качества:

- Установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон организации в области качества производимой продукции или услуги.
- Наличие политики и целей организации (или выделенной части организации), соответствующим удовлетворению предопределённых потребностей потребителей (внешних и внутренних).
- Постановка Научные школы и направления менеджмента#Процессный подход в управлении "процессов" и ответственных за них, необходимых для достижения целей организации (или выделенной части организации). Реализация процессного подхода при достижении этих целей
- Определение необходимых ресурсов и обеспечение ими ответственных за процессы для достижения целей организации (или выделенной части организации)
- Разработка и применение методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса на основе ключевых показателей качества (см. 1. — 3.).
- Определение механизмов, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин. И реализация данных механизмов в процессах СМК (см. 3).
- Разработка и применение процесса для постоянного улучшения всей СМК (см. 1. — 2.).

Как видно из определения, первичным элементом СМК являются потребности и ожидания потребителей (внутренних и внешних) продукции или услуги, владельцев предприятий, персонала и общества. Политика и цели организации являются ответом на потребности и ожидания заинтересованных сторон. И последующий процессный подход завершает описание пути достижения целей и реализации долгосрочной политики. Каждый из вышеописанных пунктов является ключевым для любой СМК, которые находятся в постоянном цикличном взаимодействии на пути к предельно высокому качеству.

Отраслевые СМК

Стандартизация СМК на основе требований ISO 9001 дает лишь основы для стабильного удовлетворения потребителя, однако в каждой отрасли имеются свои особые требования и специфика. Для более полного обеспечения удовлетворенности потребителя в отраслях создаются собственные отраслевые модели систем менеджмента качества в виде отдельных стандартов или в виде

Рекомендаций по внедрению ISO9001. Наиболее развитыми моделями систем менеджмента качества в отраслях являются:

- ISO/TS 16949 — поставщики автомобильных компонентов.
- ISO 13485 — производители медицинской техники.
- AS 9100 — поставщики аэрокосмических компонентов.
- ISO 29001 — нефтехимическая и газовая отрасль.
- TL 9100 — предприятия телекоммуникационной отрасли.
- IRIS — цепь поставок продукции железнодорожной отрасли.
- ISO 22000 — цепь поставок пищевой продукции.
- ISO 20000 — менеджмент сервисов (данный стандарт выполнен не по структуре ISO 9001, но в целом, отвечает духу TQM).
- IWA 1 — учреждения здравоохранения.
- IWA 2 — учреждения образования.
- IWA 4 — органы местного самоуправления.

Готовые материалы присылать преподавателю на почту

ant.iri1983@gmail.com или личным сообщением в социальной сети в ВК
<https://vk.com/id114718886>

Преподаватель

Антонова И.А.