#### 07.03.2023 г.

# Очная форма обучения Группа XKM 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 ТQМ. 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.