

История становления менеджмента качества

Философии качества

- До 1900 Качество как составной элемент мастерства

Управление качеством отдельных деталей (Система Тейлора)

- 1903 Научные основы управления (Ф. Тейлор)
- 1915 Пространственно-временное распределение (Ф.И Л. Гилберт, Г.Форд)
- 1916 Теория администрирования (Ч.Файоль)
- 1922 Идеальный тип чиновничества (М. Вебер)

С 1924г. Статистические методы управления качеством

- 1931 Первое применение математических моделей (В.Шухарт)
- 1940 Применение простых статистических методов (Э.Деминг)
- 1950 Статистический контроль процесса (Э. Деминг, И. Джуран)

Философии качества

50-ые Тотальное управление качеством TQC/системные комплексные принципы управления


- 1956 Система управления качеством (А. Фейбенгаум)
- 1960 Японский подход к качеству (CWQC) (К.Исикава, Г. Тагути)
- 1965 Ноль дефектов (Ф. Кросби)
- 1970 Циклы качества (К Исикава)

80-ые Движение к тотальному менеджменту качества TQM/учет требований потребителей, общества, организаций

- 1987 Системы менеджмента качества и системы обеспечения качества
- 1988 «Реинжиниринг» бизнес-процесса (М. Хаммер)
- 1989 Стратегия TQM (И.Окланд)

90-ые Принципы универсального менеджмента качества TQM/концепция TQM в обслуживании

- 2000 Развитие разных методологий совершенствования.
- сегодня Качественное управление всей организацией



Менеджмент качества: принципы и стандарты ИСО 9000



Проектирование океанского лайнера и стула отличается только параметрами, но не методологией

Вольтер Гропица



Семейство ИСО 9000

Международная организация по стандартизации ИСО (ISO)

- ИСО - неправительственная организация, учрежденная в 1947 году.
- В основу краткого названия организации положено производное греческого слова *isos*, что значит равный.
- ИСО содействует развитию стандартизации и активизации роли стандартов во всем мире. Ее основной задачей является развитие сотрудничества и международный обмен в интеллектуальной, научной, технической и экономической сферах деятельности.
- Результат деятельности ИСО – публикация стандартов во всех направлениях жизнедеятельности.

Семейство стандартов ИСО 9000:


- *ИСО 9000:2005 - словарь*
- *ИСО 9001:2008 – требования к системе менеджмента*
- *ИСО 9004:2009 – рекомендации по достижению устойчивого успеха*
- *ИСО 19011 – руководство по аудитам*

Сертифицировать систему менеджмента качества можно только на ИСО 9001:2008

С 2015 года в действие вступит новая версия ИСО 9001:2015

Семейство стандартов ИСО 9000 (названия):

- ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». Стандарт описывает основные положения систем менеджмента качества и устанавливает терминологию для систем менеджмента качества.
- ИСО 9001:2008 «Система менеджмента качества. Требования». Стандарт определяет требования к системам менеджмента качества для тех случаев, когда организации необходимо продемонстрировать свою способность предоставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям, и направлен на повышение удовлетворенности потребителей.
- ИСО 9004:2009 «Управление с целью достижения устойчивого успеха организации – Подход с точки зрения менеджмента качества». Настоящий международный стандарт дает руководство для поддержания устойчивого успеха любой организации в сложной, предъявляющей требования и постоянно меняющейся среде с точки зрения менеджмента качества.
- ИСО 19011 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды». Стандарт содержит методические указания по аудиту (проверке) систем менеджмента качества и охраны окружающей среды.



Международный стандарт
ИСО 9000:2005
«Системы менеджмента качества.
Основные положения и словарь»

Содержание ИСО 9000:2005

Ведение: описание и **принципы** менеджмента качества

- Область применения
- Основные **принципы** системы менеджмента качества (выполнение этих принципов обязательно для сертификация СМК)
- Термины и определения

Пример определений

П. 3.2.4 Политика в области качества

- общие намерения и направление деятельности организации (3.3.1) в области качества (3.1.1), официально сформулированные высшим руководством (3.2.7)
- ПРИМЕЧАНИЕ 1. Как правило, политика в области качества согласуется с общей политикой организации и обеспечивает основу для постановки целей в области качества (3.2.5)
- ПРИМЕЧАНИЕ 2. Принципы менеджмента качества, изложенные в настоящем международном стандарте, могут служить основой для разработки политики в области качества (0.2).



Принципы менеджмента качества

Восемь принципов менеджмента качества

- Ориентация на потребителя
- Лидерство руководителя
- Вовлечение работников
- Применение процессного подхода
- Системный подход к управлению
- Постоянное улучшение
- Принятие решений, основанных на фактах
- Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Ориентация на потребителя

Потребители:

Внутренние,

Внешние,

Косвенные

Организация зависит от своих потребителей и должна знать текущие и будущие их потребности, выполнять принятые требования и стремиться превзойти их ожидания

*Фильм «Перевозчик»
«Потребитель всегда прав»*



Лидерство руководства

Руководители обеспечивают единство цели организации, создают внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение поставленных задач

*Тяжела ты, шапка Монаха
Рыба с головы гнет*

Вовлеченность персонала

Скажи мне, и я забуду.

Покажи мне, и, может быть, я запомню.

Но вовлеки меня, и я пойму.

Китайская пословица



Основа организации — его персонал,
вовлечение которого позволяет с выгодой
использовать их знания и способности

Как аукнется, так и откликнется

Доброе слово и кошке приятно

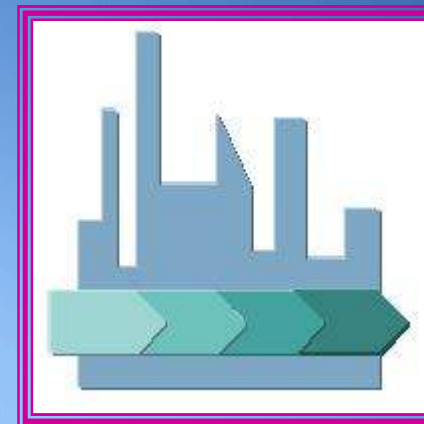
Если гора не идет к Магомету,

Магомет идет к горе

Процессный подход

Эффективность организации достигается
посредством применения процессного подхода

Системный подход



Цели организации достигаются при условии
выявления, понимания и управления
взаимосвязанными процессами

Сказка о репке



Постоянное улучшение

Неизменная цель организации —
постоянное улучшение

*Черт прячется в деталях
Даже если вы вышли на дорогу, но стоите
на ней, вас непременно обгонят
Собирай по ягодке – наберешь кузовок*



Принятие решений, основанных на фактах

Анализ данных — основа для
эффективных решений

*Лучше один раз увидеть, чем 100 раз услышать
Семь раз измерь, один раз отрежь
«Измерение удава»*

Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Улучшение взаимоотношений с поставщиками способствует увеличению возможностей организации

*Не подмажешь, не поедешь
Ты мне, я - тебе*

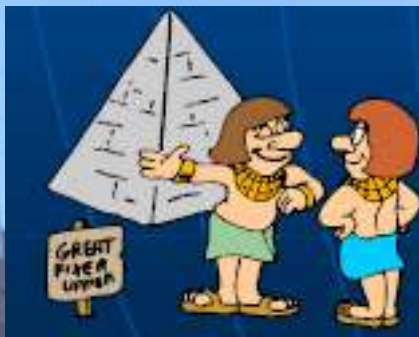
Восемь принципов менеджмента качества:

- Ориентация на потребителя
- Лидерство руководителя
- Вовлечение работников
- Подход к системе как к процессу
- Системный подход к управлению
- Постоянное улучшение
- Принятие решений, основанных на фактах
- Взаимовыгодные отношения с поставщиками



Процессный подход

Этапы развития организаций



Возникновение организаций и переход от индивидуальных форм работы к коллективной

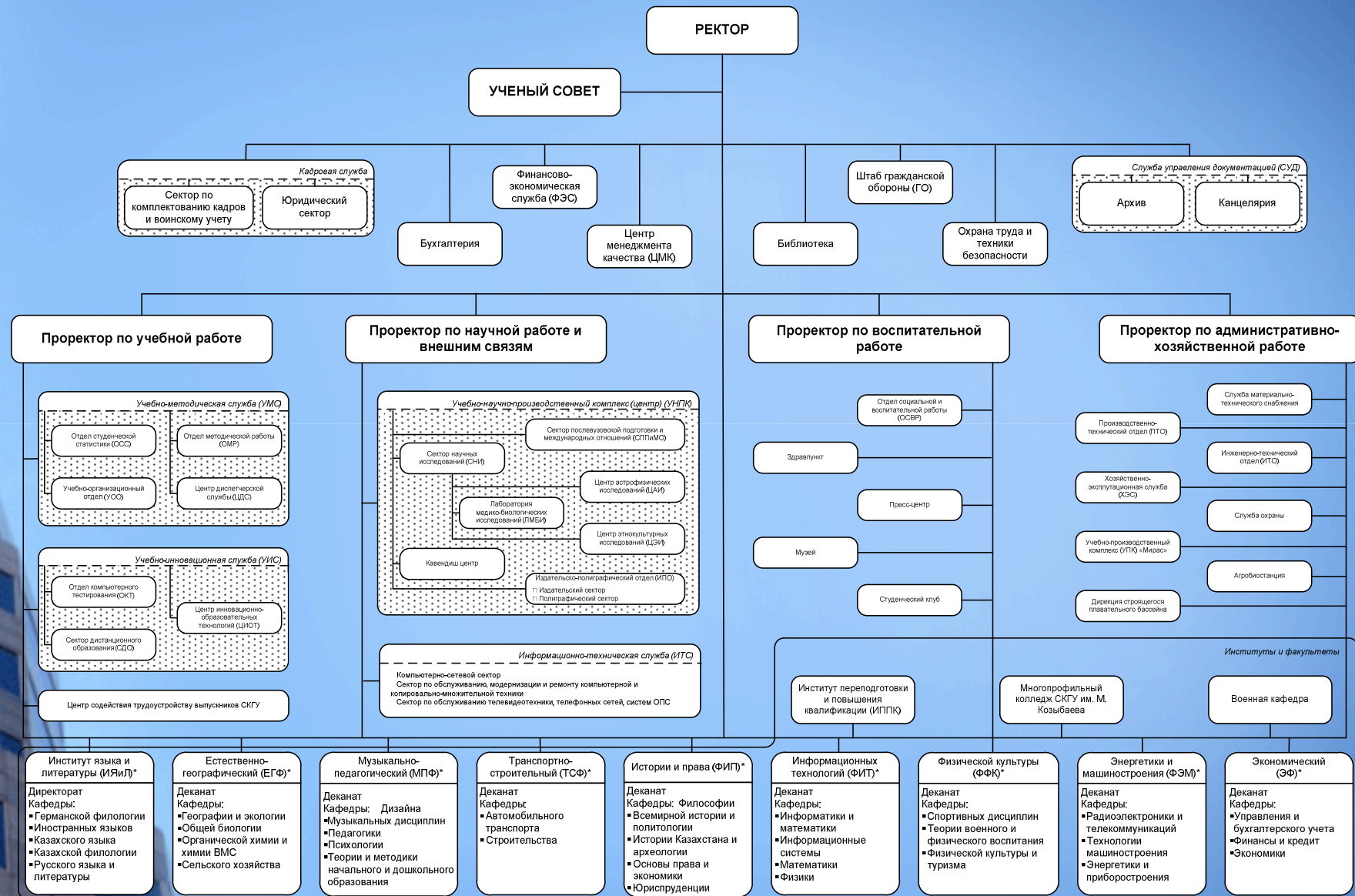


Специализация труда и функциональный подход



Процессный подход – ориентация на процессы

Функциональный подход



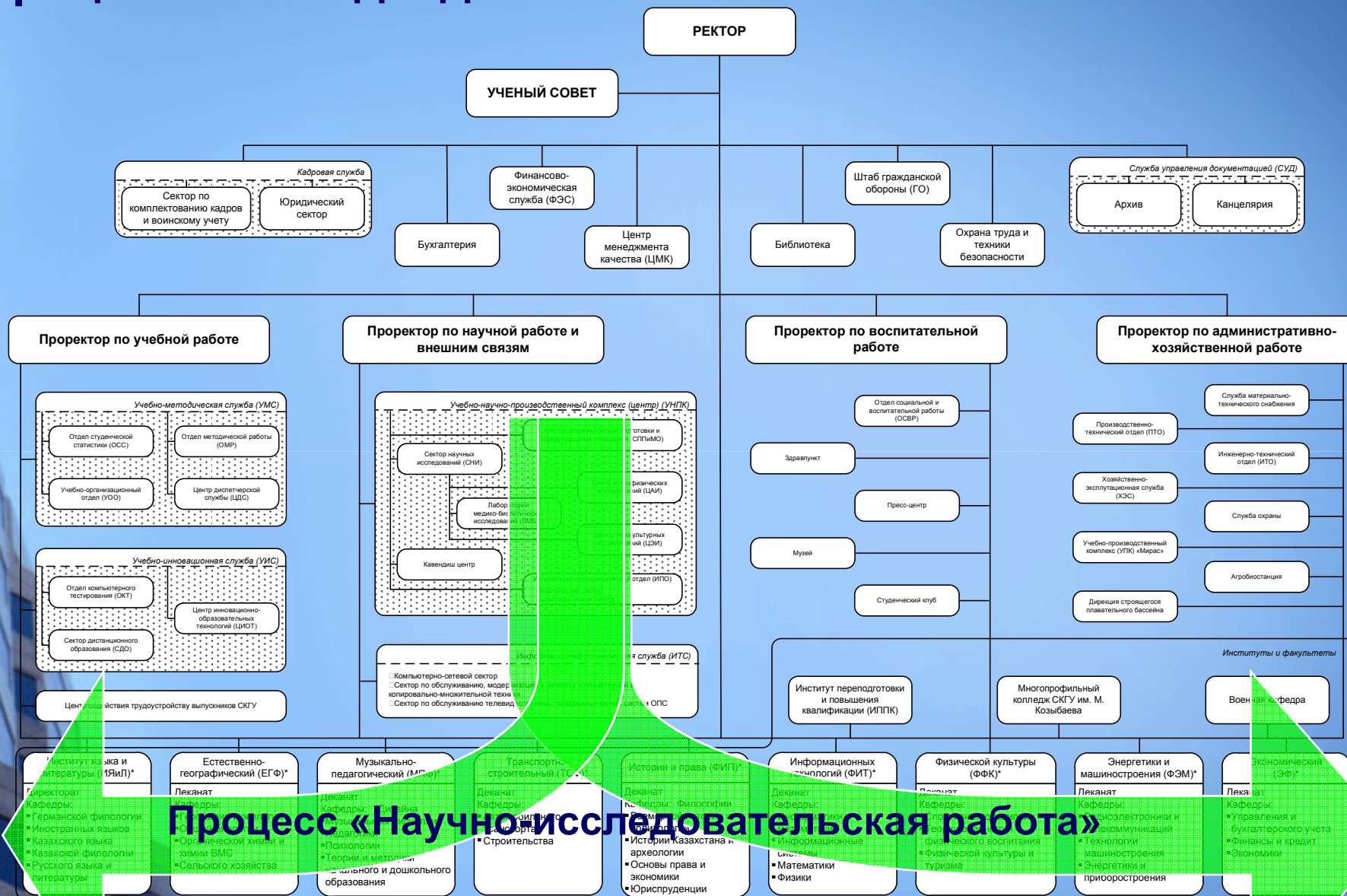
* В состав института и факультетов входят ППС, УВП и обслуживающий персонал

Процессный подход



* В состав института и факультетов входят ППС, УВП и обслуживающий персонал

Процессный подход



* В состав институтов и факультетов входят ППС, УВП и обслуживающий персонал

Процесс - определение



Процесс - пример



Цикл Деминга (PDCA) (п.0.2) :



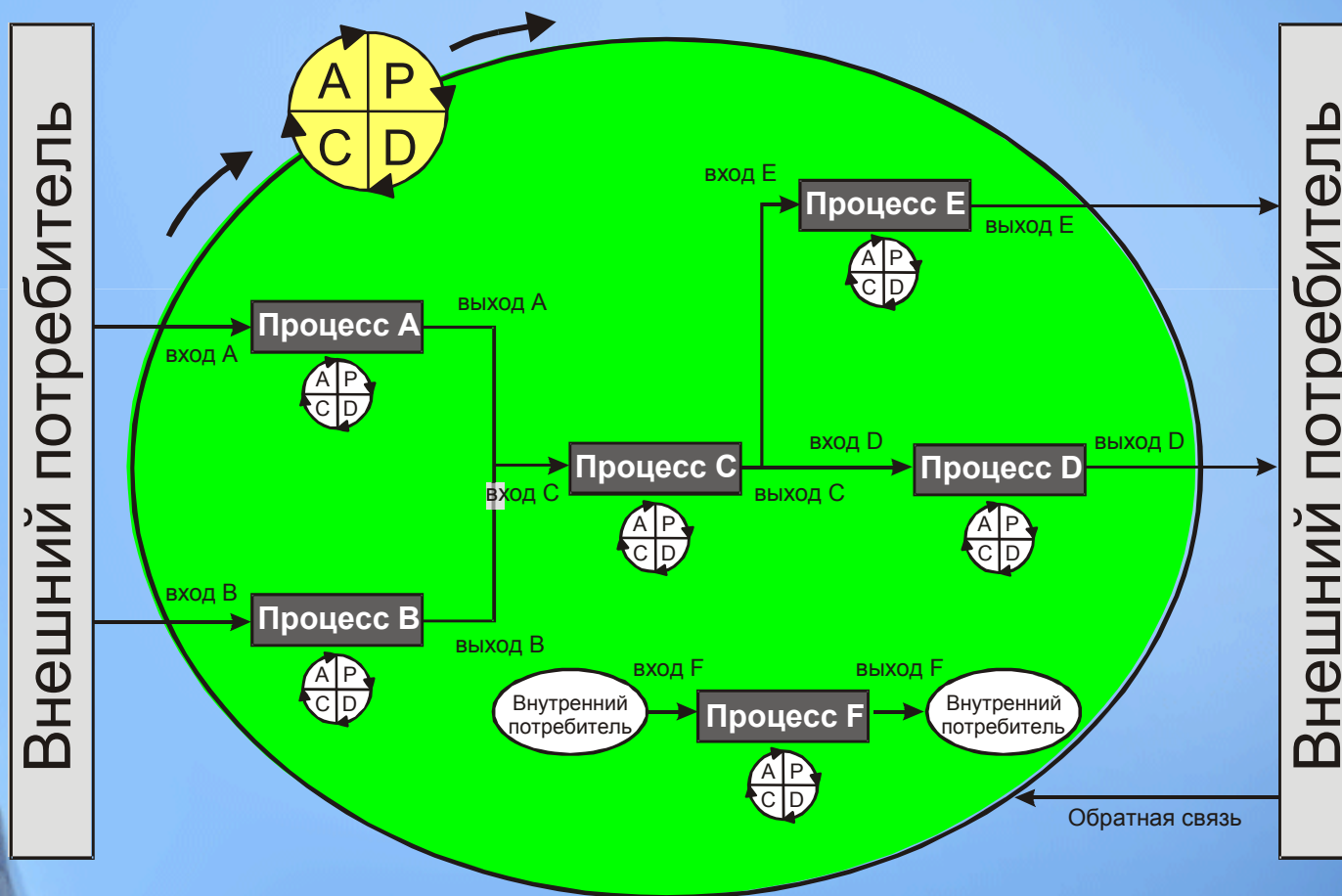
Модель системы менеджмента качества (ИСО 9001:2008) (п.0.2.)




- - деятельность, добавляющая ценность
- ↔ - поток информации

Ориентация на потребителя.
Лидерство руководителя.
Вовлечение работников.
Подход к системе как к процессу.
Системный подход к управлению.
Постоянное улучшение.
Принятие решений, основанных на фактах.
Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Системный подход: типичная сеть взаимодействующих процессов





Международный стандарт
ИСО 9001:2008
«Система менеджмента качества.
Требования»

Содержание ИСО 9001:2008

Введение


1. Область применения
2. Нормативная ссылка
3. Термины и определения
4. Система менеджмента качества
5. Ответственность руководства
6. Менеджмент ресурсов
7. Создание продукции
8. Измерение, анализ и улучшение

Приложения

А - соответствие между ИСО 9001:2008 и ИСО 14001:2004

Б - различие между ИСО 9001:2000 и ИСО 9001:2008


Библиография



Международный стандарт ИСО 9004:2009
«Управление с целью достижения
устойчивого успеха организации – Подход
с точки зрения менеджмента качества»

ВОПРОСЫ?





Практическое задание «Описание процесса»

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРОЦЕССА

ВНУТРЕННЕЕ УПРАВЛЕНИЕ

3

-
-
-
-

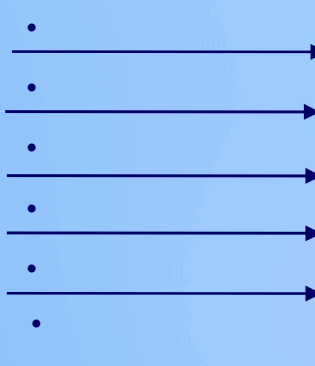
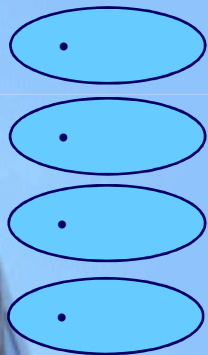
ВНЕШНЕЕ УПРАВЛЕНИЕ

4

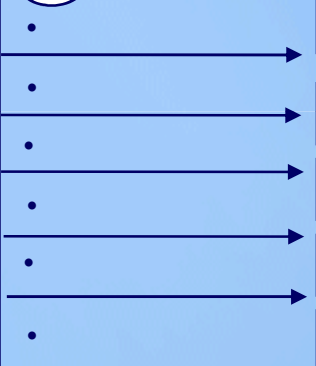
-
-
-
-

ПОСТАВЩИКИ

1

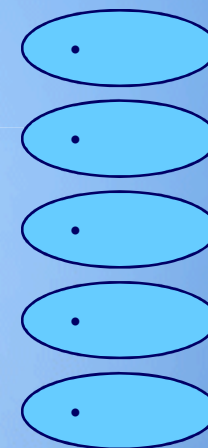


2



ПОТРЕБИТЕЛИ

2



ЛЮДСКИЕ РЕСУРСЫ

5

-
-
-
-

МАТЕРИАЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ

6

-
-
-
-

Цикл Деминга (PDCA): Трудоустройство выпускников



⑤ Показатели (результативности, эффективности, гибкости)?

⑥ Связь с другими процессами?



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!