**Лаб робота 5**

**Управлінські аспекти побудови систем управління якістю**

визначення політики в області якості і конкретний розподіл обов'язків і повноважень кожного співробітника;

розробка формалізованої методології управління якістю з використанням різних методів і прийомів управління якістю і контроль виконання методик;

планування необхідного кошторису капіталовкладень у якість у річному бюджетному плані;

орієнтація виробництва на використання останніх науково-технічних розробок і вимог;

контроль за виконанням норм екології і безпеки праці.

При побудові системи управління якістю переслідується Ціль організаційного об'єднання всіх управлінських функцій, від реалізації яких залежать забезпечення і підвищення якості. Також це дозволяє створювати організаційні умови для об'єднання зусиль усього персоналу, спрямованих на підвищення економічних і виробничих показників діяльності всієї компанії.

Система якості – сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю.

Система якості за формою — це система документації, у якій установлені загальні принципи забезпечення якості, вимоги до діяльності і відповідальності кожного співробітника в області якості; умови дотримання заданих параметрів кожного процесу і характеристик кожного об'єкта; методики контролю, обробки і аналізу інформації про якість; програми навчання персоналу в області якості і ін.

Система якості містить у собі також систематичну діяльність відповідно до встановлених вимог, виявлення недоліків і постійний пошук шляхів поліпшення.

Система якості в організації призначена, насамперед, для задоволення внутрішніх потреб управління організацією.

Призначення системи якості:

організація діяльності в області якості у формі системи з функціями координації, регулювання, аналітичного вироблення рішень;

регламентація і упорядкування всієї діяльності організації відповідно до поставленої Цілі в області якості;

визначення ролі і відповідальності кожного співробітника відповідно до поставленої Цілі в області якості;

приведення всіх процесів на підприємстві в керовані умови;

забезпечення контролю та нормованості продукції і ресурсів;

постійне підвищення кваліфікації персоналу;

організація системи ведення, нагромадження і обробки інформації з метою мінімізації витрат, викликаних низькою якістю.

Цілі, сформульовані керівництвом підприємства, визначають напрямок діяльності підприємства протягом його існування. Цілі не можна часто змінювати. Звичайно вони змінюються тоді, коли організація ухвалює рішення щодо повній переорієнтації своєї діяльності.

Мету підприємства визначає керівник до початку господарської діяльності і вони можуть бути відкоректовані в міру активізації діяльності підприємства, спрямованої на задоволення вимог ринку.

Ціль в області якості є вершиною піраміди планування і установлює завдання бізнесу, обумовлені вищим керівництвом, а також тактикові і стратегію, формовані керівництвом середньої ланки.

Політика підприємства – це сформульовані напрямки і Цілі, які визначаються керівництвом: загальна політика, політика в області якості, збуту, інвестицій і т.д.

Політика в області якості є офіційним документом організації, частиною загальної політики, основою функціонування всієї системи якості. Вона містить стратегічні цілі в області якості, сформульовані для досягнення цілей завдання підприємства і зобов'язання (особливо з боку керівництва).

Після твердження політики вся діяльність підприємства направляється на її реалізацію.

Фактори, що впливають на політику в області якості:

гарантії підприємства щодо виробленої або реалізованої продукції;

вимоги законодавства;

вимоги споживачів до якості продукції і системам забезпечення якості;

умови конкурентної боротьби;

економічні розрахунки;

технологічні умови.

Обов'язковою умовою функціонування системи якості є регулярний аналіз із боку вищого керівництва системи якості і її відповідностей політиці в області якості тобто офіційна оцінка вищим керівництвом стану системи якості і її відповідностей політиці в області якості і цілям.

На завершення розгляду основних термінів варто зазначити, що як в зарубіжній, так і у вітчизняній практиці замість термінів "управління якістю" і "системи управління якістю" найчастіше вживаються відповідно такі терміни: "менеджмент якості" і **"системи якості".**Тому під **менеджментом якості**будемо розуміти весь комплекс заходів, спрямованих на управління якістю та її забезпечення, тобто: власне управління якістю, нормативне і метрологічне її забезпечення, системи менеджменту якості, оцінювання технічного рівня якості, підтвердження відповідності технічного рівня якості продукції, систем якості та їх аудит.

Отже. Узагальнюючи даний розділ можна визначити наступні терміни

Систе́ма я́кості — сукупність взаємопов'язаних та взаємодіючих елементів організаційної структури, визначених механізмів відповідальності, повноважень та процедур [організації](https://uk.m.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D1%96%D0%B7%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F), а також [процесів](https://uk.m.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81) та [ресурсів](https://uk.m.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D1%81%D1%83%D1%80%D1%81), які забезпечують здійснення загального [керівництва якістю](https://uk.m.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9A%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D1%86%D1%82%D0%B2%D0%BE_%D1%8F%D0%BA%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8E&action=edit&redlink=1) та її відповідність встановленим вимогам.

Управлі́ння я́кістю — скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо [якості](https://uk.m.wikipedia.org/wiki/%D0%AF%D0%BA%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C).

Напрями управління якістю

Спрямування та контролювання щодо якості звичайно охоплює

розроблення політики в сфері якості і цілей у сфері якості,

планування якості,

[контроль якості](https://uk.m.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BB%D1%8C_%D1%8F%D0%BA%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%96),

[забезпечення якості](https://uk.m.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B0%D0%B1%D0%B5%D0%B7%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%8F%D0%BA%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%96) і поліпшення якості.

В міжнародному стандарті з термінології ([ISO 9000](https://uk.m.wikipedia.org/wiki/ISO_9000%22%20%5Co%20%22ISO%209000)) виділені два аспекти управління якістю: «загальне» управління якістю (quality management) і управління якістю як оперативна діяльність (quality control).

Аспекти управління якістю

Управління якістю - аспекти виконання функції управління, які визначають політику, цілі та відповідальність у сфері якості, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості та поліпшення якості в рамках системи якості.

Загальні аспекти:

планування на рівні вищого керівництва;

систематизація і документальне оформлення діяльності у вигляді методик, протоколів, інструкцій та ін;

залучення всіх виробничих ресурсів і всього персоналу;

широке використання стандартизації, у тому числі і міжнародних стандартів, в управлінні якістю;

регулярні перевірки, вивчення зворотного зв'язку і коректування дій;

безперервне навчання персоналу прийомів і методів управління якістю.

Технічні аспекти:

використання у виробництві останніх світових стандартів або стандартів, що перевищують рівень світових;

контроль продукції на кожному етапі в процесі виробництва з використанням необхідних засобів контролю;

діагностика обладнання;

забезпечення керованості всіма процесами і простежування кожної одиниці продукції;

регулярний перегляд технологій.

Економічні аспекти:

управління економікою якості;

планування капіталовкладень в якість (витрати на функціонування системи якості, навчання персоналу, вивчення ринку, контроль, діагностику, переоснащення виробництва, залучення незалежних експертів, особисті премії персоналу та ін.)

Управлінські аспекти:

визначення політики у сфері якості та конкретний розподіл обов'язків і повноважень кожного співробітника;

розробка формалізованої методології управління якістю з використанням різних методів і прийомів управління якістю та контроль виконання методик;

планування необхідного кошторису капіталовкладень в якість у річному бюджетному плані;

орієнтація виробництва на використання останніх науково-технічних розробок і вимог;

контроль за виконанням норм екології і безпеки праці.

Комплексне керування якістю

Комплексне керування якістю — програми, спрямовані на безупинне поліпшення якості товарів, обслуговування і маркетингової діяльності.

Фундаментальні принципи комплексного управління якістю:

якість продукції — це не специфічна відокремлена функція тільки технічних і спеціальних підрозділів, а різнобічний процес, що охоплює всі підрозділи компанії, а також її споживачів та постачальників, це спосіб управління організацією;

підвищення якості має забезпечуватися на етапах маркетингу, проектно-конструкторських робіт, виробництва й технічного обслуговування виробів;

постійне поліпшення якості потребує застосування нових технологій;

належної якості можна домогтися тільки тоді, коли створено чітко орієнтовану на споживача систему управління якістю.