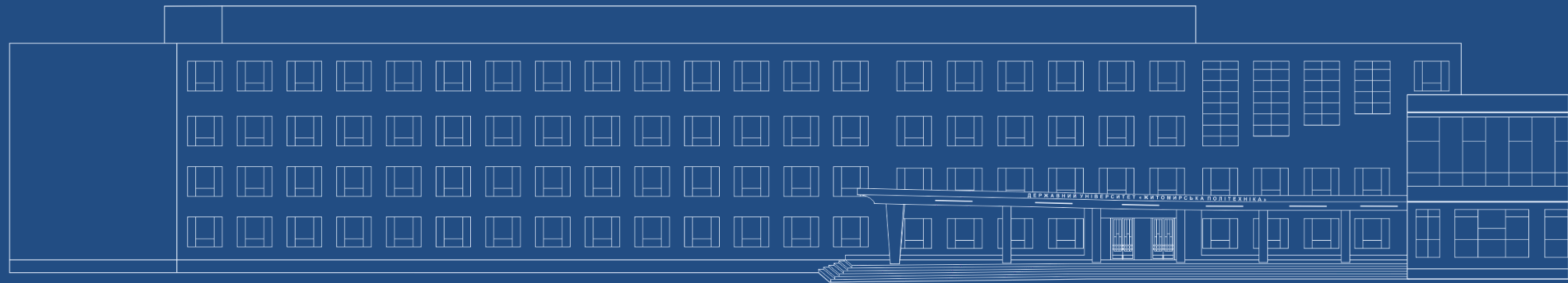


ЗАГАЛЬНІ ПОНЯТТЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ



ЗМІСТ



ISO-9000

це серія міжнародних стандартів щодо створення системи управління якістю, які є комплексом вимог по забезпеченню процесу управління якістю продукції та послуг.

МЕТА ISO-9000

внести узгодженість у діяльність кожного підрозділу організації та забезпечити належну систему контролю якості.

ОСНОВНІ СТАНДАРТИ ISO ЩОДО ЯКОСТІ ТА СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ

- ISO 9000 – Основні положення і словник
- ISO 9001 – Система управління якістю. Вимоги
- ISO 9004 – СУЯ. Настанови щодо поліпшення діяльності
- ISO 19011 – Настанови щодо здійснення аудиту
- ISO 14000- Системи екологічного менеджменту
- ISO 22000 – Системи управління безпечністю харчових продуктів

СИСТЕМА ЯКОСТІ МОЖЕ БУТИ ЗАСТОСОВАНА ДО ВСІХ АСПЕКТІВ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА:

маркетинг

фінанси

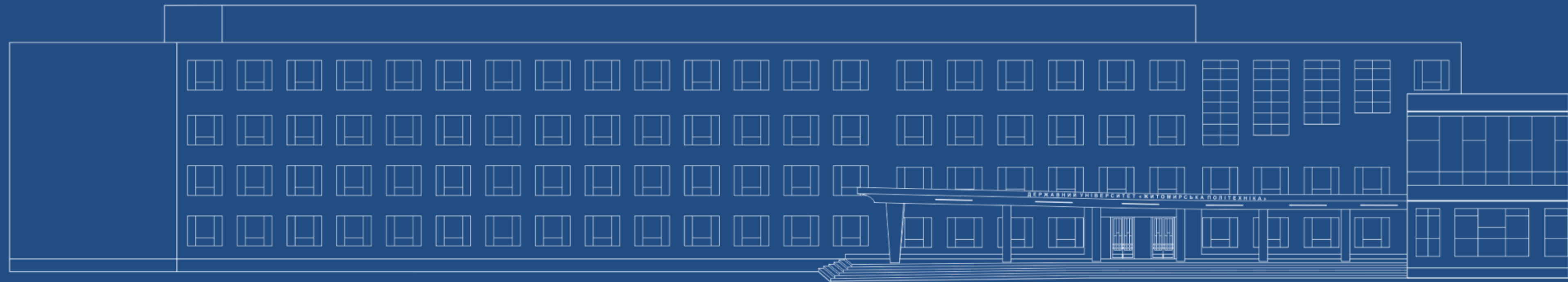
продаж
продукції

виробництво
продукції

надання всіх
видів послуг



СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ (СУЯ)



СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ (СУЯ)



Це сукупність систематично здійснюваних видів діяльності організації, спрямованих на створення організаційних, технічних, економічних і соціальних умов, що гарантують належний рівень і стабільність якості продукції або послуг.

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ (СУЯ)

- 1** Вона регламентує дії всіх співробітників організації, які можуть вплинути на якість кінцевого результату і на задоволеність споживачів (замовників).
- 2** Споживачі продукції (послуг) і керівництво впевнені в спроможності підприємства ефективно функціонувати (надавати послуги високої якості) протягом тривалого часу.
- 3** Підвищує дисципліну. Вимоги ISO 9001, які використовуються для проведення аудиту третьою стороною, змушують постійно аналізувати систему якості.
- 4** Систематичні перевірки відповідності діяльності організації вимогам ISO 9001 зовнішніми аудиторами і загроза втрати сертифікату – дисциплінує підприємство.

ПЕРЕВАГИ СИСТЕМИ ЯКОСТІ



регламентує дії всіх співробітників організації, які можуть вплинути на якість кінцевого результату і на задоволеність споживачів (замовників).



споживачі продукції (послуг) і керівництво впевнені в спроможності підприємства ефективно функціонувати (надавати послуги високої якості) протягом тривалого часу.



Підвищує дисципліну. Вимоги ISO 9001, які використовуються для проведення аудиту третьою стороною, змушують постійно аналізувати систему якості.



Систематичні перевірки відповідності діяльності організації вимогам ISO 9001 зовнішніми аудиторами і загроза втрати сертифікату – дисциплінує підприємство.

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА БАЗІ КОНЦЕПЦІЇ TQM

КОНЦЕПЦІЯ ЗАГАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ (TOTAL QUALITY MANAGEMENT, TQM)

це сукупність принципів, методів, засобів та форм управління якістю з метою підвищення ефективності та конкурентоспроможності організації.

Передбачає всебічне цілеспрямоване та добре скоординоване застосування систем та методів управління якістю в усіх сферах діяльності від досліджень та розробок до післяпродажного обслуговування за участю керівництва та службовців усіх рівнів за раціонального використання технічних можливостей

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА БАЗІ КОНЦЕПЦІЇ TQM



T — ПІДХІД, ЩО ОХОПЛЮЄ ВСІ ВИДИ ДІЯЛЬНОСТІ

Q — ЯКІСТЬ ЯК ЯКІСТЬ УПРАВЛІННЯ

M — УПРАВЛІННЯ НА ОСНОВІ НОВИХ ПРИНЦИПІВ, ЯКІ ОХОПЛЮЮТЬ ВСІХ КЕРІВНИКІВ

НАЙВІДОМІШІ Й НАЙПОШИРЕНІШІ МЕТОДИ Й ЗАСОБИ TQM

- Цикл Демінга
- Сім простих статистичних методів
- Концепція «точно у строк» (just in Time)
- Розгортання функції якості (QFD).
- Аналіз видів і наслідків потенційних відмов (PFMEA)
- Методи технічного проектування якості Тагучі
- Програма «Нуль дефектів» (ZD)
- Групи якості
- Формування корпоративної культури
- Реінжиніринг процесів
- Підтримання життєвого циклу продукції (Continuous Actuations and Lifecycle Support – CALS)
- Бенчмаркінг

НАЙВІДОМІШІ Й НАЙПОШИРЕНІШІ МЕТОДИ Й ЗАСОБИ TQM

- Цикл Демінга (PDCA-цикл), який поділяє управління якістю на чотири основні стадії: планування, реалізацію, перевірку і коригувальні дії.
- Сім простих статистичних методів. До них належать контрольний листок, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма, гістограма, діаграма розкиду, розшарування даних і контрольна карта
- Концепція «точно у строк» (just in Time). Суть цієї концепції, розробленої в японській суднобудівній промисловості у 1960-х роках, полягає у наступному: виробляти та постачати готові вироби до моменту їхньої реалізації, складальні вузли — до моменту складання готового виробу, окремі деталі - до моменту складання вузлів, матеріали — до моменту виготовлення деталей.
- Розгортання функції якості (QFD). До неї належать економіко-математичні методи. 5. Аналіз видів і наслідків потенційних відмов (PFMEA). Містить опис процедури аналізу стосовно процесу проектування конструкції та процесу розроблення технології.

НАЙВІДОМІШІ Й НАЙПОШИРЕНІШІ МЕТОДИ Й ЗАСОБИ TQM

- Аналіз видів і наслідків потенційних відмов (PFMEA). Містить опис процедури аналізу стосовно процесу проектування конструкції та процесу розроблення технології.
- Методи технічного проектування якості Тагучі.
- Програма «Нуль дефектів» (ZD). Цю програму було запропоновано Ф. Кросбі.
- Групи якості.
- Формування корпоративної культури.
- Реінжиніринг процесів (англ. reengineering - оновлення) - це радикальна перебудова основних процесів у відповідь на потреби внутрішніх та (або)

ЦИКЛ ШУХАРТА - ДЕМІНГА



ЦИКЛ ШУХАРТА - ДЕМІНГА



модель безперервного поліпшення процесів, цикл PDCA — плануй **(Plan)**, роби **(Do)**, перевіряй **(Check)**, впливай **(Act)**.



При її застосуванні в різноманітних областях діяльності (наприклад, управління якістю) дозволяє ефективно керувати цією діяльністю на системній основі.



цикл PDCA можна застосовувати як до процесу в цілому, так і до окремих видів професійної діяльності.

ЦИКЛ ШУХАРТА - ДЕМІНГА

Планування (Plan)

установлення цілей і процесів, необхідних для досягнення цілей, планування робіт по досягненню цілей, планування виділення і розподілу необхідних ресурсів

Виконання (Do)

виконання запланованого плану, певних дій, робіт

Перевірка (Check)

Підвищує дисципліну. Вимоги ISO 9001, які використовуються для проведення аудиту третьою стороною, змушують постійно аналізувати систему якості.

Вплив (Act)

прийняття заходів щодо усунення причин відхилень від запланованого результату, коригування, зміни в плануванні та розподілі ресурсів, удосконалення процесу завдяки постійному контролю.

ПЕРЕВАГ ЦИКЛУ

людиноцентризм, орієнтація на людей;
простота засвоєння і використання;
універсальність;
забезпечення конкурентних переваг

НЕДОЛІКИ ЦИКЛУ

потребує значних управлінських навичок щодо змін,
упровадження інновацій; потребує дисципліни.

8 ПРИНЦИПІВ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Орієнтація на замовника

Організації залежать від своїх замовників і тому мають розуміти поточні та майбутні потреби замовників, виконувати їхні вимоги і прагнути до перевищення їхніх очікувань.

Лідерство

Керівники встановлюють єдність мети та напрямів діяльності організації. Їм слід створювати та підтримувати таке внутрішнє середовище, в якому працівники можуть бути повністю залучені до виконання завдань, що стоять перед організацією

Процесний підхід

Бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю та пов'язаними з нею ресурсами управляють як процесом.

Системний підхід до управління.

Ідентифікація, розуміння й управління взаємопов'язаними процесами як системою сприяє організації в ефективнішому досягненні цілей.

8 ПРИНЦИПІВ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Постійне поліпшення

Постійне поліпшення діяльності організації в цілому слід вважати незмінною метою організації

Прийняття рішень на основі фактів

Ефективні рішення приймають на підставі аналізування даних та інформації. Цей принцип є альтернативою способу прийняття рішень на основі інтуїції, чуття, кон'юнктури, минулого досвіду, припущень тощо, який застосовується на практиці.

Взаємовигідні відносини із постачальниками

Організація та її постачальники є взаємозалежними, і взаємовигідні відносини підвищують спроможність обох сторін створювати цінності.

Залучення працівників

Працівники на всіх рівнях становлять основу організації, їх повне залучення дає змогу використовувати свої здібності на користь організації

СИСТЕМА TQM ВКЛЮЧАЄ

- контроль у процесі розробки нової продукції;
- оцінку якості досліджуваного зразка, планування якості продукції та виробничого процесу, контроль, оцінку та планування якості матеріалів, що поставляються;
- вхідний контроль матеріалів;
- контроль готової продукції;
- оцінку якості продукції;
- оцінку якості виробничого процесу;
- контроль за якістю продукції та виробничого процесу;
- аналіз спеціальних процесів (спеціальні дослідження у сфері якості продукції); - використання інформації про якість продукції;
- вироблення політики у галузі якості;
- участь службовців у фінансовій діяльності (у прибутку, акціонерному капіталі), виховання свідомого ставлення до якості, почуття партнерства, удосконалювання соціальної атмосфери й інформованість службовців;
- проведення заходів для формування культури якості;
- підготовку управлінських кадрів для керівництва діяльністю у сфері якості;
- покладання відповідальності за діяльність у сфері якості на вище керівництво.

«14 ПРИНЦИПІВ ЯКОСТІ» ЕДВАРДА ДЕМІНГА

ЯК ОСНОВА ПРОФЕСІЙНОГО РОЗВИТКУ ФАХІВЦЯ, МЕНЕДЖМЕНТА ЯКОСТІ ПОЛЯГАЮТЬ У НАСТУПНОМУ

1. Постійність цілі. Треба бути незмінно твердими і постійними у досягненні поставленої мети безперервного покращення продукції (товара і послуг). Розподіляти ресурси таким чином, щоб забезпечувати довготривалі цілі й потреби, а не тільки сьогочасна прибутковість. Кінцева мета: стати конкурентоспроможним, зберегти підприємство й забезпечити робочі місця. Змінити стиль мислення керівників і співробітників за допомогою постійної пропаганди, тренінгів, підвищення кваліфікації.

2. Нове мислення. Прийняти нову філософію. У нову економічну епоху не можемо більш уживатися із звичним прийнятим рівнем затримок, помилок, дефектів у матеріалах, браком у роботі. Необхідно перетворення західного стилю менеджменту, щоб зупинити триваючий занепад економіки. На практиці прийняття нової філософії означає передусім культурну трансформацію.

3. Змінити ставлення до контролю. Виключити потребу в масовому контролі як способі досягнення прийняттого рівня якості. Для досягнення якості немає необхідності в повсякчасному контролі, як немає залежності якості від нього. Ліквідувати потребу в масових перевірках та інспекції як способі досягнення якості передусім шляхом «вбудовування» якості в продукцію.

«14 ПРИНЦИПІВ ЯКОСТІ» ЕДВАРДА ДЕМІНГА

ЯК ОСНОВА ПРОФЕСІЙНОГО РОЗВИТКУ ФАХІВЦЯ, МЕНЕДЖМЕНТА ЯКОСТІ ПОЛЯГАЮТЬ У НАСТУПНОМУ

4. Зміна стратегії. Довгосторокова стратегія передбачає 5-8 років.

5. Постійне покращення. Покращувати постійно, сьогодні і завжди всі процеси планування, виробництва і надання послуг.

6. Постійний тренінг. Увести в практику систему підготовки і перепідготовки кадрів на робочих місцях. Для того, щоб встигати за змінами в технологіях, функціях і обслуговуванні, потрібні нові навички й уміння.

7. Заснування лідерства. Заснувати і ввести в практику лідерство як метод роботи, який має на меті допомогти працівникам виконувати їхню роботу найкращим чином. Керівники всіх рівнів повинні відповідати не за цифри, а за якість.

8. Відмова від страху. Викорінювати страхи, побоювання і ворожість, щоб кожен міг працювати на благо організації і себе. Атестація співробітника з боку керівництва завдає більше шкоди, ніж користі, посилює атмосферу страху й недовіри.

«14 ПРИНЦИПІВ ЯКОСТІ» ЕДВАРДА ДЕМІНГА

ЯК ОСНОВА ПРОФЕСІЙНОГО РОЗВИТКУ ФАХІВЦЯ, МЕНЕДЖМЕНТА ЯКОСТІ ПОЛЯГАЮТЬ У НАСТУПНОМУ

9. Ліквідування бар'єрів, роз'єднаності між підрозділами, службами, відділеннями. Працівники мають працювати як одна команда, передбачити виникнення проблем, боротися за конкурентоспроможність, а не один з одним. Більшість компаній організовані за функціональним принципом, але вони мають працювати в умовах функціональної взаємодії. Робота в групі передбачає, що один її учасник буде компенсувати своїми сильними сторонами слабкості іншого.

10. Відмова від порожніх гасел і закликів. Відмовитися від використання порожніх плакатів, гасел, закликів до працівників, «мобілізації мас», які вимагають від них нового рівня продуктивності, проте нічого не говорять про методи досягнення цих цілей. Такі заклики лише викликають протидію, вороже ставлення, показуючи працівникові, що адміністрація нічого не знає про перепони; основна маса проблем низької якості та продуктивності пов'язана із системою і, таким чином, їх вирішення перебуває за межами можливостей рядових працівників.

11. Відмова від квот і завдань. Відмовитися від управління, орієнтованого на цифри та кількісні показники. Щоб керувати, треба бути лідером, який розуміє сутність роботи; керувати за допомогою звітів про якість, відсотки – не найефективніший спосіб оптимізації технологічного процесу й діяльності персоналу. Кількісні цілі замінити допомогою і лідерством.

«14 ПРИНЦИПІВ ЯКОСТІ» ЕДВАРДА ДЕМІНГА

ЯК ОСНОВА ПРОФЕСІЙНОГО РОЗВИТКУ ФАХІВЦЯ, МЕНЕДЖМЕНТА ЯКОСТІ ПОЛЯГАЮТЬ У НАСТУПНОМУ

12. Право на гордість. Дати працівникам можливість пишатися своєю роботою, ліквідуючи всі перешкоди.

13. Самовдосконалення. Заохочувати прагнення до освіти і самовдосконалення шляхом розроблення програми підвищення кваліфікації для всіх працівників. Організації потрібні не просто люди, а працівники, які вдосконалюються шляхом навчання і самоосвіти. Джерелом успішного просування в досягненні конкурентоспроможності є знання. В ідеалі утворюється «Learning organization» – компанія, яка постійно вивчає передовий досвід, співробітники вдосконалюються й досягають нових висот.

14. Відповідальність керівництва. Чітко визначити непохитну прихильність вищого керівництва до постійного покращення якості і

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!



ІКОНКИ

