



Основы

Теоретической основой менеджмента качества стали такие науки как:

- Общая теория систем
 - Экономическая теория
 - Маркетинг
 - Теория вероятностей
 - Математическая статистика
- и многие другие.





ISO 9001:2015

Современная модель системы менеджмента качества основана на принципах менеджмента качества и выражена в международном стандарте ISO 9001:2015:





Принципы менеджмента качества:



1. Ориентация на потребителя

Основное внимание системы менеджмента должно быть сосредоточено на выполнении требований потребителей и на попытках превзойти их ожидания.

2. Лидерство

Лидеры на всех уровнях устанавливают единство целей и направление развития. Создают условия, в которых персонал вовлечен в достижение целей в области качества организации.

3. Вовлеченность персонала

Является очень важным для организации, чтобы весь ее персонал был компетентным, наделенным полномочиями и вовлеченным в создание ценности.

Компетентный, наделенный полномочиями, и вовлеченный персонал во всей организации увеличивает ее способность создавать ценности.



Принципы менеджмента качества:



4. Процессный подход

Последовательные и предсказуемые результаты достигаются более результативно и эффективно когда деятельность рассматривается и управляется как взаимодействующие процессы, которые функционируют как связанная система.

5. Улучшение

Успешные организации постоянно ориентированы на улучшение.

6. Принятие решений, основанное на фактах

Решения, основанные на анализе, оценке данных и информации имеют большую вероятность привести к желаемым результатам.

7. Менеджмент взаимодействий

Для достижения устойчивого успеха, организация должна управлять своими взаимодействиями с заинтересованными сторонами.



Структура требований ISO 9001:

Планируй (P)

4. Организационная среда (Контекст)

Понимание организации и ее организационная среда.

Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

Определение области применения СМК
Система менеджмента качества и её процессы

5. Лидерство.

Лидерство и обязательства

Политика

Организационные роли, ответственность и полномочия

6. Планирование

Действия по отношению к рискам и возможностям

Цели в области качества и планы для их достижения

Планирование изменений

7. Поддержка

Ресурсы

Компетентность

Осведомленность

Коммуникации

Документированная информация

Делай (D)

8. Операции

Операционное планирование и управление
Определение требований к продукции и услугам
Корректирование и разработка продукции и услуг
Управление внешним обеспечением процессов
продукции и услуг

Производство и предоставление услуг

Выпуск продукции и услуг

Управление несоответствующими выходами

Проверяй (C)

9. Оценка функционирования

Мониторинг, измерения, анализ и оценка

Внутренний аудит

Анализ со стороны руководства

Улучшай (I)

10. Улучшение

Общие положения

Несоответствия и корректирующие действия

Постоянное улучшение



Контекст организации

Контекст организации - сочетание внутренних и внешних факторов, которое может оказывать влияние на подход организации к постановке и достижению ее целей.

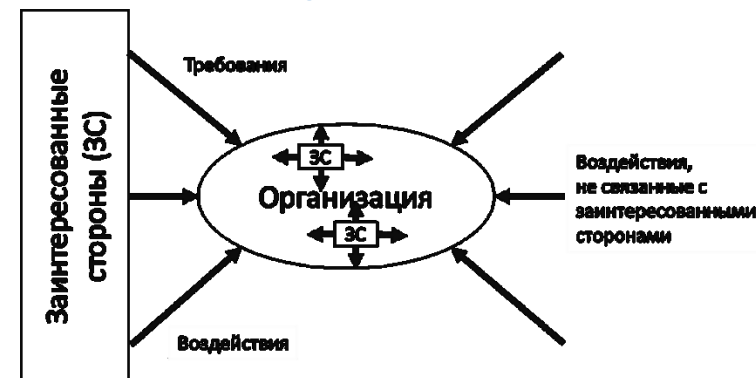
Примечание к определению: Понятие контекста организации в равной степени применимо как для некоммерческих организаций или организаций, предоставляющих государственные услуги, так и для тех организаций, которые основаны для получения прибыли.



Контекст организации

Модель системы менеджмента качества основана на понятии контекста организации – многомерного информационного пространства, позволяющего анализировать:

- Внешние и внутренние заинтересованные стороны
- Требования этих заинтересованных сторон
- Воздействия, генерируемые этими заинтересованными сторонами
- Воздействия, генезис которых не основан на существовании заинтересованной стороны





Заинтересованные стороны

К таким сторонам можно отнести:

- Потребителей
- Поставщиков
- Надзорные органы
- Вышестоящие (управляющие) организации
- Представительства, филиалы, дочерние общества
- Внутренние подразделения
- Персонал и т.д.



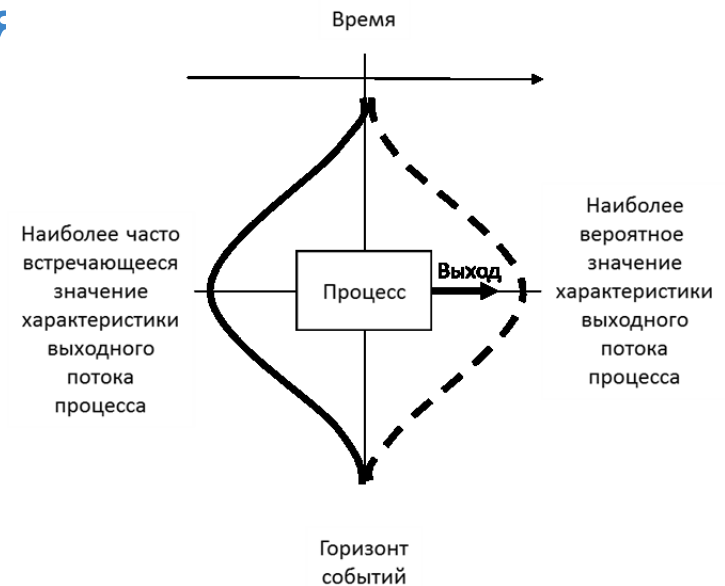


Интеллектуальная система целеполагания



Управление контекстом организации позволяет создать систему целеполагания, позволяющую организации эффективно функционировать в условиях неопределенности. Основными механизмами этой системы являются:

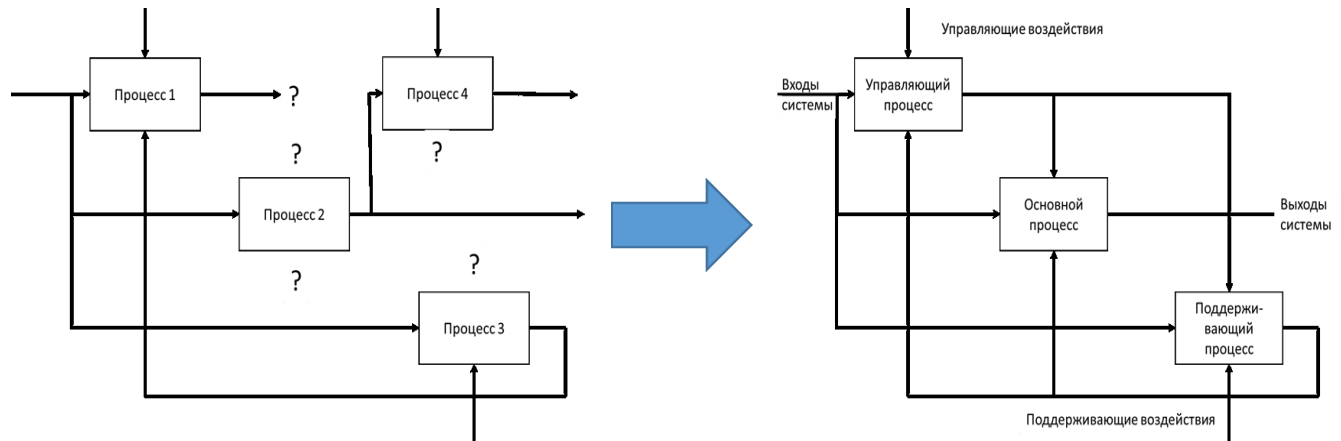
- Анализ контекста
- Обращение с рисками
- Целеполагание
- Процессный подход при достижении целей





Процесный подход

Процесный подход к менеджменту является универсальным и эффективным инструментом, позволяющим не только достигать поставленных целей, но и находить оптимальный для этого путь:





Процесный подход

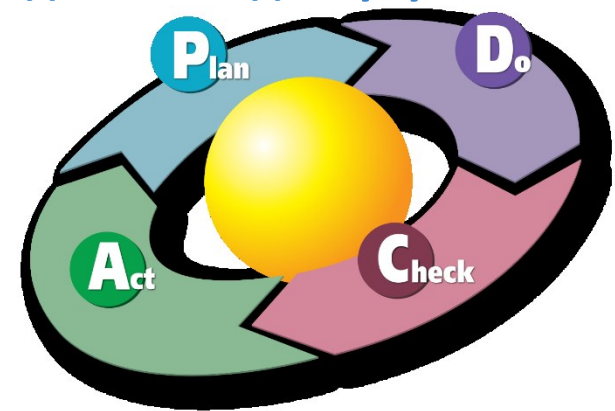
PDCA - это инструмент, который может быть использован для управления процессами и системами.

P (Plan) Планируй: установи цели для систем и процессов при получении результатов (Что и как сделать).

D (Do) Делай: внедряй и управляй тем, что запланировано.

C (Control) Проверяй: осуществляй мониторинг и измерение процессов и их результатов относительно политик, целей и требований и сообщай о результатах.

A (Act) Улучшай: предпринимай действия для улучшения функционирования процессов.





Процесный подход





Знания организации

Менеджмент качества предлагает, пожалуй, самый перспективный метод XXI века – Управление знаниями. Важнейшим активом любой организации являются ее знания. У этих знаний могут быть разные носители:

- Персонал
- Электронные носители
- Бумажные носители
- Действующие технологии, методы и т.д.



Идентификация критических знаний, их носителей и управление ими выводят менеджмент на совершенно новый уровень.



Мониторинг

Система менеджмента качества включает целый ряд как внешних, так и внутренних методов получения информации о функционировании организации. Среди них можно назвать:

- Измерение удовлетворенности потребителей услуг (анкетирование, опросы, жалобы, обратная связь и т.д.)
- Мониторинг выходных потоков организации
- Мониторинг процессов организации





Внутренний аудит

Метод получения обратной связи от процессов организации, отличается такими характеристиками как:

- Системность
- Объективность
- Независимость
- Беспристрастность
- Подход, основанный на доказательствах



Внутренний аудит позволяет руководству организации своевременно получать информацию о сбоях в системе управления.



Улучшения

Система менеджмента качества позволяет использовать полученные в ходе мониторинга данные для:

- Устранения несоответствий в системе управления организацией
- Анализа этих несоответствий и определения их истинных причин
- Разработки и внедрения действий для предотвращения возникновения подобных несоответствий

