

Управление качеством

08050265 «Экономика и управление на предприятии»

08050262 «Менеджмент организации»

0811165 «Маркетинг»

Институт права и управления, каф. Менеджмента

Рукавицына Мария Николаевна

ТЕМА 8:

Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000

Содержание:

1. Цели международной стандартизации.
2. Организации международной стандартизации.
3. Система качества.
4. Политика в области качества.
5. Построение системы качества.
6. Состав международных стандартов ИСО серии 9000.
7. Документация на систему качества.
8. Современные версии стандартов ИСО серии 9000.

Ключевые понятия:

- Стандарты ИСО 9000, состав стандартов, петля качества, документы системы качества, версии стандартов, рекомендательные требования, структура стандартов.

8.1. Цели международной стандартизации

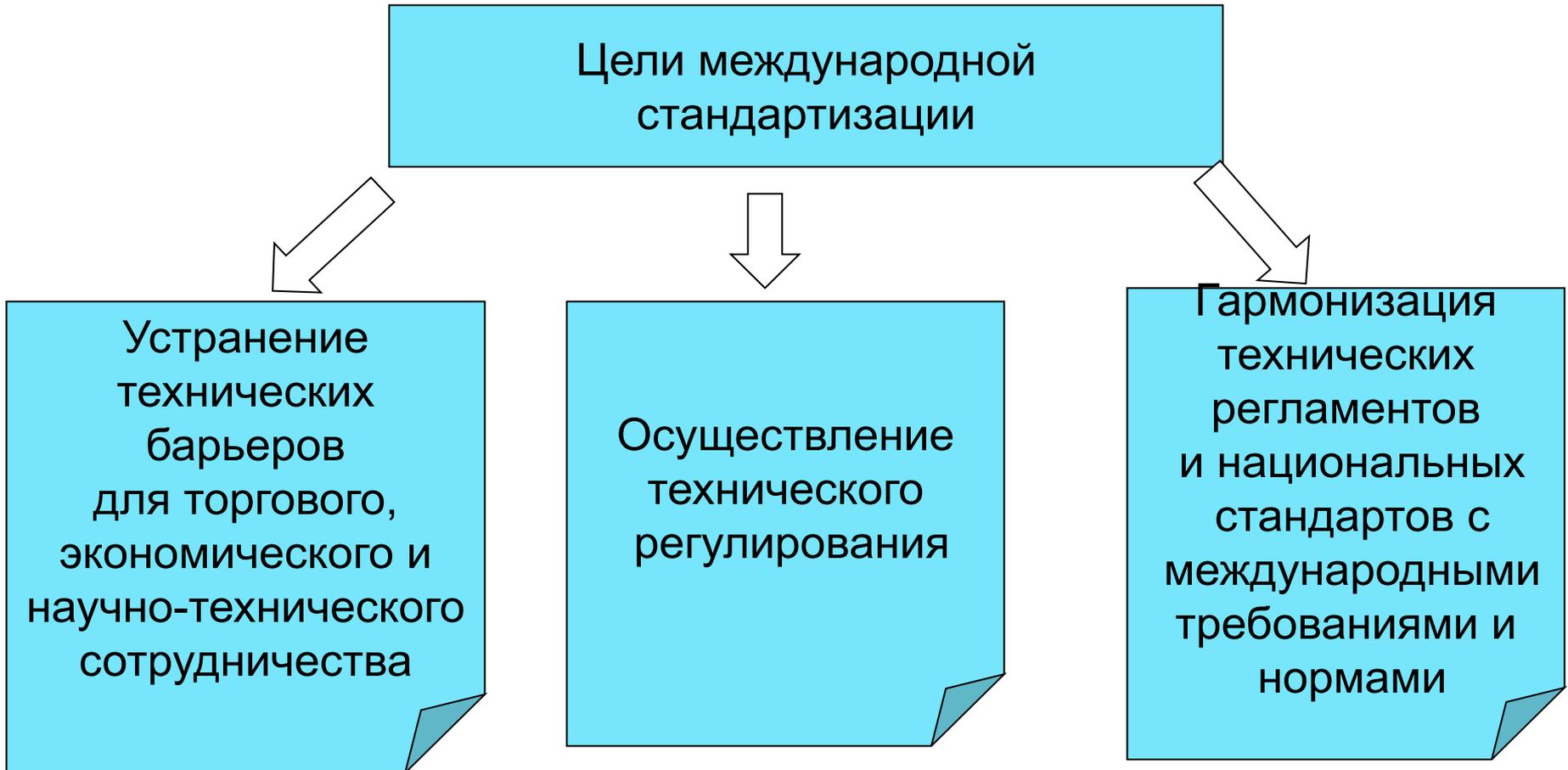
Международная стандартизация – стандартизация, участие в которой открыто для соответствующих органов всех стран.

Международный стандарт – это стандарт, принятый международной организацией.

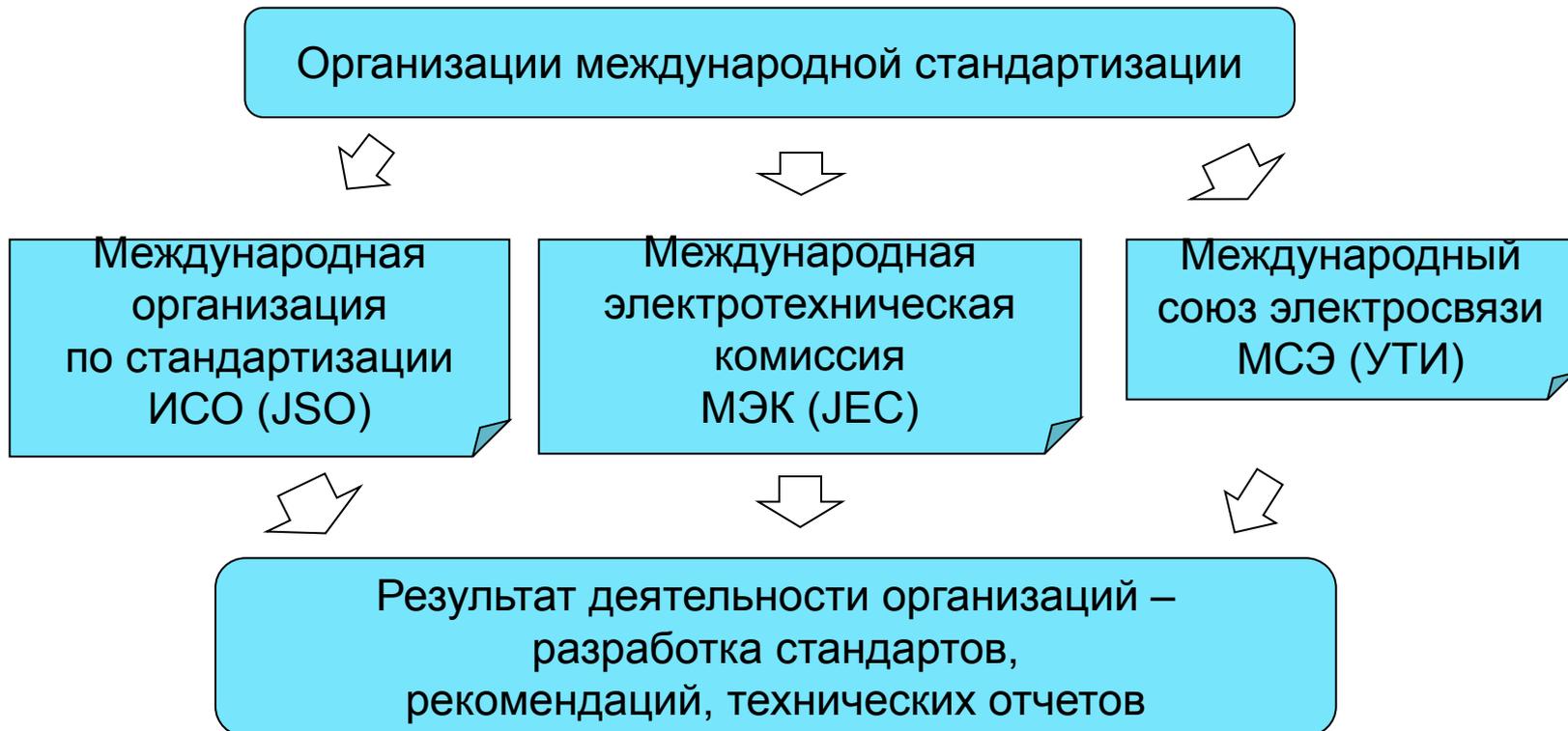
Региональная стандартизация - разновидность международной стандартизации, участие в которой открыто для соответствующих органов стран только одного географического или экономического региона мира.

Региональный стандарт – это стандарт, принятый региональной организацией по стандартизации

Тема 8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000



8.2. Организации международной стандартизации



Международная организация по стандартизации ИСО (ISO), основана в 1947 г.

ЦЕЛЬ:

- содействие развитию стандартизации в мировом масштабе для обеспечения международного товарооборота и взаимопомощи;
- Расширение сотрудничества в области интеллектуальной, научной, технической и экономической деятельности;
- Разработка и внедрение комплекса стандартов экономического менеджмента;
- Разработка и аудит систем менеджмента качества (ИСО/ТК 176);
- Разработка международных стандартов, содержащие требования к безопасности во многих областях (обеспечение безопасности машин, оборудования, безопасности и качества непродовольственных товаров и пищевых продуктов).

Тема 8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000

8.2. Организации международной стандартизации

Международная электротехническая комиссия – МЭК (создана в 1906г.)

ЦЕЛЬ:

Содействие международному сотрудничеству по стандартизации и смежным с ней проблемам в области электротехники и радиотехники путем разработки международных стандартов и других документов.

Область стандартизации:

- Электротехническая промышленность;
- Электронное машиностроение;
- Ядерное приборостроение;
- Лазерная техника;
- Средства связи;
- Авиационное и космическое приборостроение;
- Судостроение и морская навигация;
- Атомная энергия;
- Информатика;
- Акустика;
- Медицинская техника.

Тема 8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000

8.2. Организации международной стандартизации

Системы подтверждения соответствия МЭК

```
graph TD; A[Системы подтверждения соответствия МЭК] --> B[Система сертификации электронных компонентов (1982)]; A --> C[Система по испытаниям Электрооборудования на соответствие Безопасности (1985)];
```

Система сертификации
электронных компонентов
(1982)

Система по испытаниям
Электрооборудования
на соответствие
Безопасности (1985)

Тема 8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000

8.2. Организации международной стандартизации

Итоги деятельности ИСО и МЭК:

1. Международные стандарты стали общепризнанной и эффективной нормативно-технической основой сотрудничества между странами во всех сферах экономики.
2. Резко возрос выпуск международных стандартов на продукцию отраслей, определяющих научно-технический процесс, сокращаются сроки разработки нормативных документов.
3. ИСО и МЭК играют важную роль в деле разработки и внедрения в практику принципов гармонизации стандартов и сертификации продукции.
4. Значительный вклад внесли данные организации в развитие национальных систем стандартизации в развивающихся странах, подготовку национальных кадров, документации

Международный союз электросвязи МСЭ (УТИ), 1965 г.

ЦЕЛЬ:

- Координация глобальных сетей и услуг электросвязи;
- Развитие средств электросвязи, повышение их эффективности и доступности для населения;
- Разработка стандартов в области электросвязи и телекоммуникаций;
- Удержание лидирующих позиций в области кибернетической безопасности;
- Содействие в борьбе с преступлениями в кибернетической сфере;
- Работа над стандартами, позволяющими устанавливать приоритет вызовов в аварийных ситуациях.

8.3. Система качества

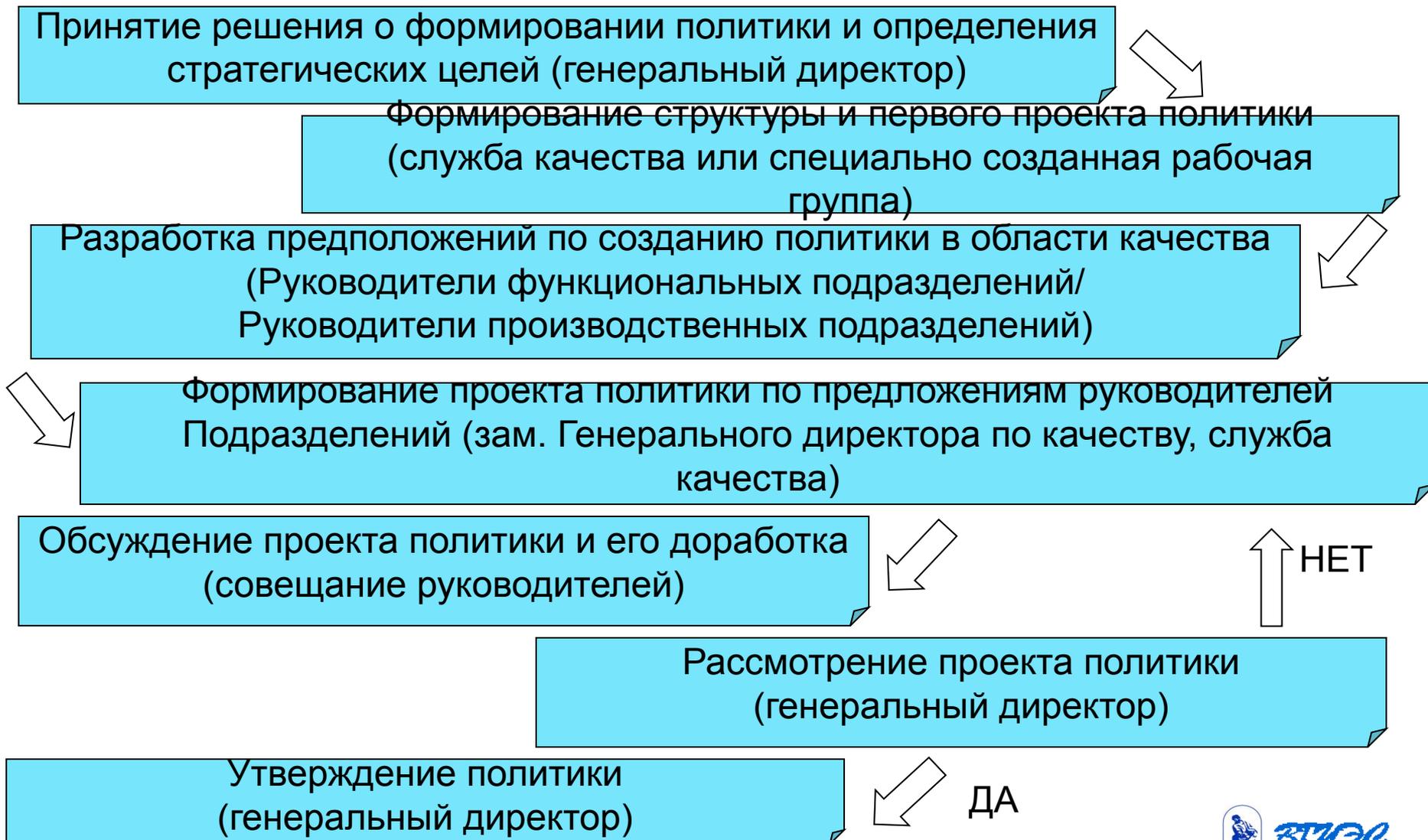
Система качества – совокупность организационных и технических мер, необходимых для обеспечения потребителю, гарантий стабильно высокого качества продукции и ее соответствия требованиям стандарта и контроля.

Политика в области качества – основные направления и цели предприятия в области качества, официально сформулированные руководством предприятия.

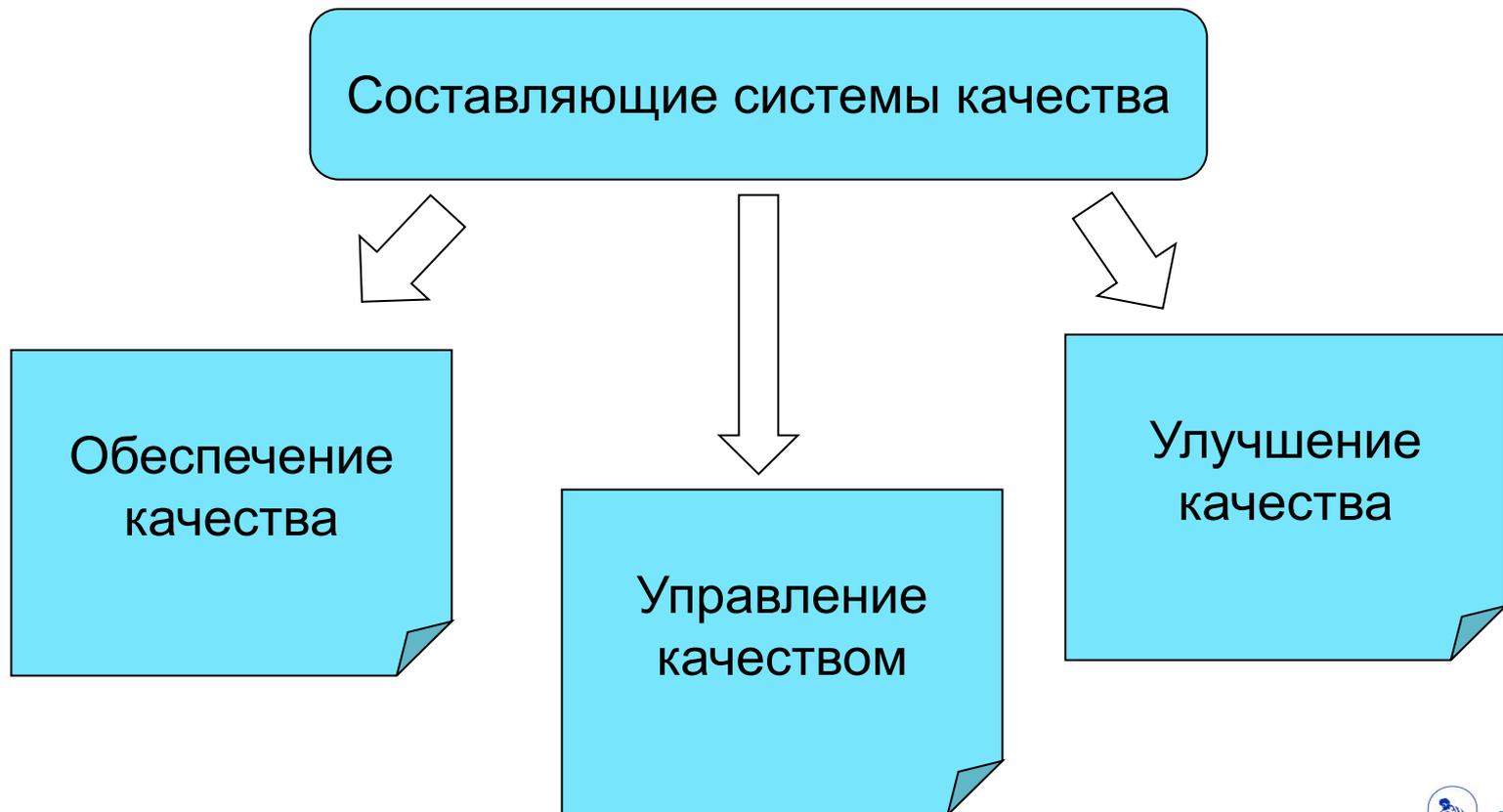
Политика в области качества должна быть четкой и документально оформленной.

8.4. Политика в области качества

Формирование политики в области качества на предприятии

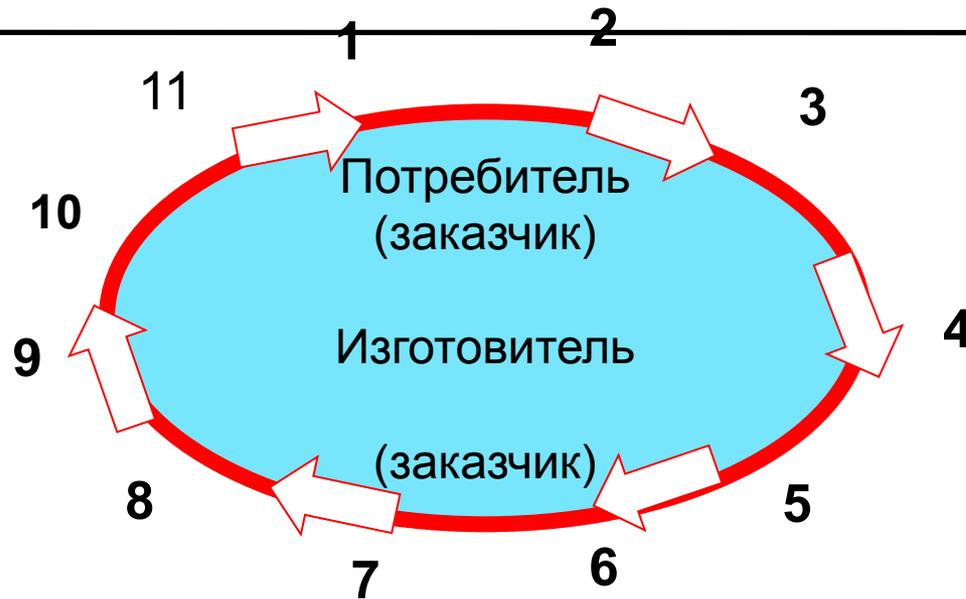


8.5. Построение системы качества



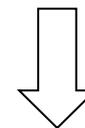
Тема 8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000

8.5. Построение системы качества



Петля качества

1. Маркетинг, поиск рынка
2. проектирование, разработка технических требований, разработка продукции
3. материально-техническое снабжение
4. Подготовка и разработка технологических процессов
5. Производство



Тема 8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000
8.5. Построение системы качества

6. Контроль, проведение испытаний и обследований
7. Упаковка и хранение
8. Реализация и распределение
9. Монтаж и эксплуатация
10. Техническая помощь в обслуживании
11. Утилизация

8.6. Состав международных стандартов ИСО серии 9000

Состав международных стандартов
ИСО серии 9000 (первая версия)

ИСО 8402-86
Термины и
определения

ИСО 9001-87
ИСО 9002-87
ИСО 9003-87
Модели обеспечения
качества

ИСО 9000-87
Руководство по выбору
стандартов серии 9000

ИСО 9004-87
Элементы
системы качества

8.7. Документация на систему качества.

Иерархия документов системы качества



8.8. Современные версии стандартов ИСО серии 9000

Стандарты «семейства ИСО 9000» на систему качества (по стандарту ИСО 9000-1.1994)

Стандарты по проверке систем качества ИСО 10011-1.

Руководящие указания по проверке систем качества.

ИСО 10011-2.

Квалификационные критерии для экспертов-аудиторов по проверке систем качества.

ИСО 10011-3.

Руководство программой проверок

Основополагающие стандарты ИСО 9000-1.

Стандарты по обеспечению качества. Руководящие указания по применению.

ИСО 90001. Модель при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании.

ИСО 9002. Модель при окончательном контроле и испытаниях

ИСО 9003. Модель при производстве, монтаже и обслуживании.

ИСО 9004. Элементы системы качества.

ИСО 8402. Управление качеством и обеспечение качества. Словарь

Стандарты и проекты по категориям продукции ИСО 9000-3. Руководящие указания по применению.

ИСО 9001. При разработке, поставке и обслуживанию программного обеспечения.

ИСО 9004-2. Системы качества.

Руководящие указания по услугам.

ИСО 900403. Системы качества.

Руководящие указания по перерабатываемым материалам

Вопросы для самопроверки:

1. Какова необходимость освоения Россией требований международных стандартов на системы качества ИСО серии 9000?
2. Назовите состав стандартов ИСО серии 9000 первой и последующих версий.
3. Какова структура системы качества?
4. Назовите составные части и содержание документации на систему качества.
5. Какая взаимосвязь систем качества по ИСО 9000 с признаками Всеобщего управления качеством?

Рекомендуемая литература:

- Герасимов Б.И. Управление качеством. – М.: КНОРУС, 2007. – 272 с. Миронов М.Г. Управление качеством. М.: Омега-Л, 2007. – 664 с.
- Окрепилов В.В. Управление качеством. – М.: Издательство Экономика, 2000.
- Шубенкова Е.В. Тотальное управление качеством. – М.: Экзамен, 2005. – 256 с.
- Эванс Джеймс. Управление качеством/ пер. с англ.; под ред. Э.М. Короткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 671 с.