

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, МЕХАНИКИ И ОПТИКИ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ: «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКТОВ
БИОТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ И ПИЩЕВЫХ ПРОИЗВОДСТВ»

ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ ПРИНЦИПОВ ПОСТРОЕНИЯ СМК ПИРАМИДА КАЧЕСТВА

Выполнила ст.гр.: Т4230 Доржиева Надежда Владимировна
Санкт-Петербург 2017

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК) -

— это система, обеспечивающая эффективную работу предприятия, в том числе и в области управления качеством выпускаемой продукции.

Наиболее эффективными при создании СМК считаются требования, зафиксированные в стандартах ИСО серии 9000.

ПРИНЦИП 1. ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Для реализации этого принципа разработаны процессы и соответствующие документированные процедуры:

- А31 - «Маркетинг и реклама»,
- А34 - «Сопровождение продукции»,
- А45 - «Измерение удовлетворенности потребителей».

Эти процессы постоянно обеспечивают руководство информацией о требованиях, ожиданиях и удовлетворенности потребителей продукцией компании. На основе анализа данной информации руководство принимает оперативные решения, а также регулярно актуализирует политику и цели в области качества, которые затем доводятся до персонала.

ПРИНЦИП 2. ЛИДЕРСТВО РУКОВОДСТВА

Создание СМК компании было стратегическим решением руководства. Для реализации этого решения были выделены все необходимые ресурсы:

- Разработана Информационная Система для управления и документационной поддержки функционирования СМК.
- Из числа сотрудников компании были выделены разработчики процедур СМК и аудиторы, которые прошли специальную подготовку.
- Сотрудниками компании разработана документация СМК, требуемая стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2001, а также документация, необходимая для эффективного функционирования СМК.
- Проведено обучение всего персонала основным принципам СМК компании.
- Выполняются мероприятия по внедрению и поддержанию в рабочем состоянии СМК

ПРИНЦИП 3. ВОВЛЕЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

Для этого регулярно проводятся совещания по качеству, мнения и пожелания сотрудников учитываются при планировании деятельности в области качества, проводятся внутренние аудиты СМК.

В компании создана система поощрений для мотивации персонала. Руководство выделяет необходимые средства для обучения персонала и повышения его квалификации.

Проектная организация труда в компании создает благоприятные условия для делегирования полномочий и осознания сотрудниками своего вклада в конечный продукт.

ПРИНЦИП 4. ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

Процессный подход позволяет ориентировать персонал из разных подразделений на достижение одной цели и улучшает взаимодействие разработчиков программного обеспечения с его потребителем.

Например, при реализации проекта его участники, являющиеся сотрудниками разных подразделений компании, ориентированы на одну цель – создать к намеченному сроку максимально удовлетворяющий Заказчика продукт. При этом обеспечивается единое управление проектом в течение всего цикла разработки, что позволяет оперативно решать возникающие проблемы и своевременно модифицировать создаваемую продукцию по желанию Заказчика.

ПРИНЦИП 5. СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К МЕНЕДЖМЕНТУ

Одна из основных целей создания СМК – обеспечение большей прозрачности и управляемости процессов компании – была бы не достижима без применения системного подхода к менеджменту. Интеграция процессов в одну систему и централизованное планирование развития СМК обеспечиваются процессами:

- А41 - «Внутренние аудиты СМК»,
- А46 - «Измерение и мониторинг процессов»,
- группы А1 - «Ответственность руководства».

Основная цель процессов А41 и А46 состоит в том, чтобы регулярно предоставлять руководству компании информацию о функционировании СМК в целом, на основе которой формируется единая политика и определяются цели ЭНИМЦ МС в области качества.

ПРИНЦИП 6. ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ

Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

Система управления должна быть нацелена на повышение эффективности организации. Следует создать систему анализа результатов деятельности и принятия решений, которая не только устраняет причины несоответствий, но и работает над выявлением и предупреждением потенциальных отклонений.

Для этого необходимо вести непрерывный мониторинг результативности процессов, качества продукции и удовлетворенности потребителей и повышать их.

ПРИНЦИП 7. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ, ОСНОВАННОЕ НА ФАКТАХ

Для эффективного управления компанией очень важно обеспечить объективность информации, поступающей руководству для анализа. Объективность информации обеспечивается за счет следующих факторов:

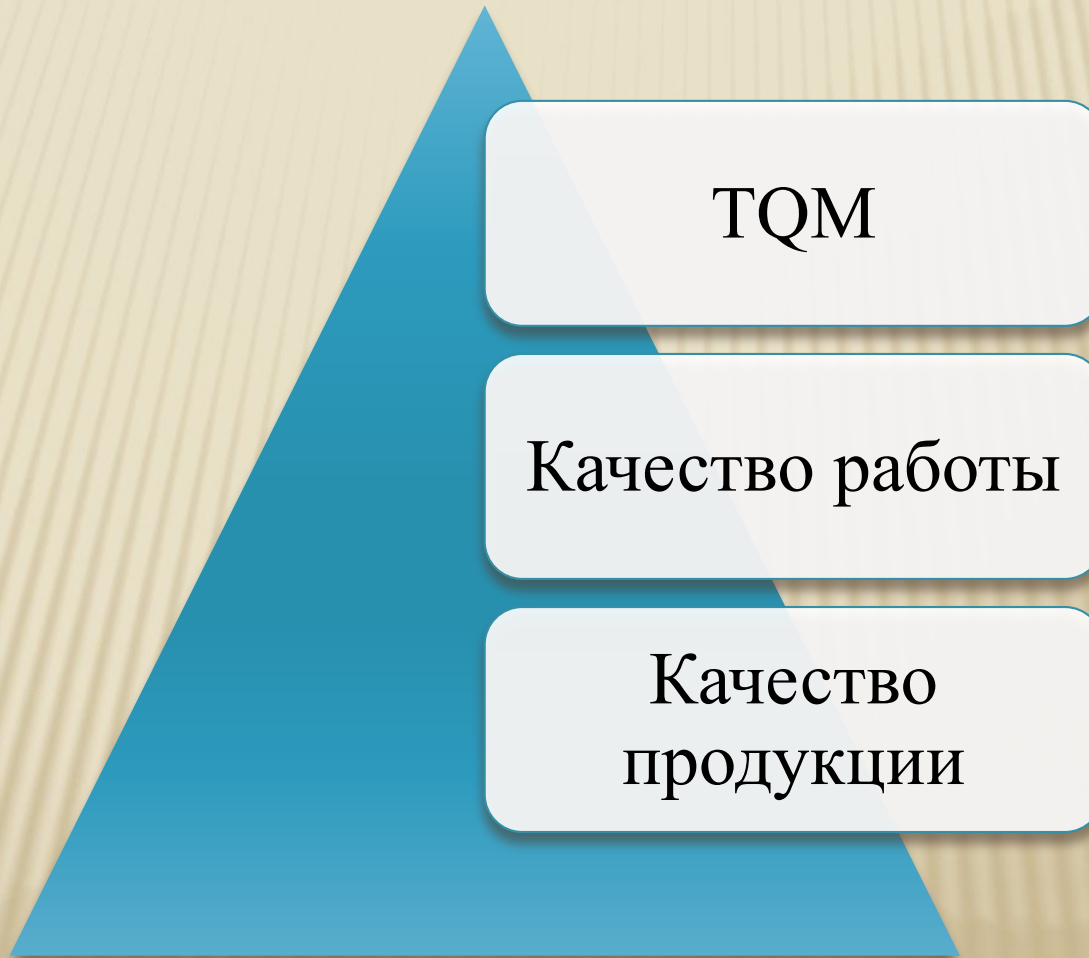
- Информация о несоответствиях, уведомлениях, проблемах и областях потенциальных улучшений может поступать из разных процессов СМК и от разных сотрудников компании.
- Управленческие решения принимаются, как правило, на специальных совещаниях после учета точек зрения всех заинтересованных сторон.
- При измерении результативности процессов СМК и удовлетворенности потребителей продукцией компании предпочтение отдается не качественной, а количественной информации.
- Установлены способы верификации информации, поступающей руководству. Для этого применяются внутренние аудиты СМК компании.

ПРИНЦИП 8. ВЗАИМОВЫГОДНЫЕ ОТНОШЕНИЯ С ПОСТАВЩИКАМИ

Стабильное и предсказуемое развитие компании невозможно без установления долговременных и взаимовыгодных отношений с поставщиками на основе партнерства. Процесс установления партнерских отношений включает следующие компоненты:

- Анализ поставщиков, выполняемый регулярно в рамках процесса А221112 - «Закупать ресурсы».
- Принятие управленческих решений с учетом интересов поставщика. Это позволяет сбалансировать краткосрочные достижения и долгосрочные планы компании.
- Открытый обмен информацией и совместное планирование.
- Решение возникающих проблем с привлечением ресурсов обеих сторон.

ПИРАМИДА КАЧЕСТВА



TQM

Качество работы

Качество
продукции

Спасибо за внимание!