



Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Сосногорский технологический техникум»

А.С. Терёшина

23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

(код профессии/специальности и ее наименование)

ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОЛЛЕКТИВА ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

(код и наименование профессионального модуля)

Тема: ПРИНЦИПЫ И ФУНКЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



г. Сосногорск

Терёшина, А.С., Принципы и функции системы менеджмента качества [Текст]: Методические указания к выполнению практического занятия по дисциплине ПМ.02 Организация деятельности коллектива исполнителей для обучающихся по специальности 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Методические указания. – Сосногорск: ГПОУ «СТТ», 2017. – 11 с.

В методических указаниях рассматриваются вопросы о международном стандарте качества, системе качества управления и о принципах в системе качества, задания для выполнения практического занятия. Методические указания предназначены в помощь обучающимся при изучении раздела «Менеджмент» по курсу МДК.02.01 Управление коллективом исполнителей.

Методические указания рассмотрены на заседании методической комиссии профессионального цикла ГПОУ «Сосногорского технологического техникума». Протокол № 1 от 31 августа 2017 г.

Рецензент: С.А. Пихтина, заместитель директора по ТО.

СОДЕРЖАНИЕ

1	КРАТКАЯ ТЕОРИЯ	5
2	ЗАДАНИЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ.....	9
3	КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.....	11
4	КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ.....	11
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	11

Цель занятия: *изучить процессный подход в управлении качеством, основные принципы и функции систем менеджмента качества.*

Для выполнения работы необходимо **знать:**

- сущность, назначение системы менеджмента качества;
- структура системы менеджмента качества;
- документы системы менеджмента качества;
- порядок создания системы менеджмента качества на предприятии;
- принципы менеджмента качества.

Для выполнения работы необходимо **уметь:**

- находить и использовать необходимую экономическую информацию;
- планировать мероприятия по усовершенствованию системы менеджмента качества на промышленном предприятии по условию ситуационной задачи.

Выполнение практического занятия способствует формированию профессиональных компетенций:

ПК 2.1 Планировать и организовывать работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспорта;

ПК 2.2 Контролировать и оценивать качество работы исполнителей.

Вид занятия: практическое занятие.

Оснащение рабочего места: методические указания.

Формы контроля: защита практического занятия по контрольным вопросам.

Порядок выполнения практического занятия



- 1) Работа выполняется в индивидуальном порядке.
- 2) Напишите название и цель занятия.
- 3) Ознакомьтесь с содержанием работы.
- 4) Выполните задания в тетради для практических занятий 1, 2, 3.
- 5) Подготовьтесь к защите и защитите практическое занятие по контрольным вопросам.

1 КРАТКАЯ ТЕОРИЯ

В современном производстве менеджмент качества занимает ведущее положение наряду с финансовым, инвестиционным, производственным, социальным в общем менеджменте организации. Отсутствие регулярной системы качества на многих российских предприятиях при определенном масштабе бизнеса приводит к тому, что управленческих ресурсов недостаточно для формирования конкурентоспособной позиции на рынке. Следовательно, предприятию, стремящемуся занять лидирующую позицию на рынке, в системе менеджмента качества следует предусматривать комплекс действий, методов и средств эффективной обработки информации для обеспечения эффективного функционирования организационной структуры, методик, процессов и ресурсов. Очевидно, чем эффективнее алгоритм переработки информации в системе менеджмента качества, тем надежнее позиция предприятия на рынке.

Международные стандарты серии ISO 9000 были впервые приняты Международной организацией по стандартизации в 1987 г. В 1994 г. серия была пересмотрена и дополнена. На сегодняшний день действует уже третья версия ISO 9000:2000, принятая в декабре 2000 г.

В современных, жестких условиях конкурентной борьбы за потребителя, эффективное управление компанией (быстрее, качественнее, дешевле) является ключевым. Одной из самых отработанных на практике и признанных в мире моделей управления бизнесом является *Международный стандарт ISO 9001:2008*. Система Менеджмента Качества (далее СМК) компании созданная и сертифицированная по ISO 9001:2008, является по сути эффективной Системой Управления Компанией и гарантирует ее дальнейшее стабильное развитие.

Обобщая различные определения, разработанные ISO, можно сказать, что **СМК** - это система, созданная в организации для постоянного формирования политики и целей в области качества, а также для достижения этих целей. Итак, прежде всего СМК - это система. А система, как правило, характеризуется своим назначением, структурой, составом элементов и связями между ними.

Основным назначением СМК является обеспечение качества продукции или услуг организации и «настраивать» это качество на ожидания потребителей (заказчиков). При этом ее главная задача - не контролировать каждую единицу продукции, а сделать так, чтобы не было ошибок в работе, которые могли бы привести к появлению брака (плохому качеству продукции или услуг). Причиной брака всегда являются неправильные действия. А для того, чтобы их избежать, необходимо формализовать (описать) правильные действия для создания качественной продукции или услуг, разработать инструкции по выполнению правильных действий и контролировать эти действия.

СМК как система состоит из следующих элементов: организация, процессы, документы, ресурсы.

Организация - это группа сотрудников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений. Другими словами, под организацией понимается совокупность элементов организационно-штатной структуры, связанных с качеством, правила их взаимодействия, а также персонал, отвечающий за качество.

Процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов деятельности, преобразующих «входы» в «выходы», с целью добавления ценности (от «входа» к «выходу»). Важное значение в СМК имеет понятие процедуры.

Процедура - установленный способ осуществления деятельности или процесса. Таким образом, процедурой можно назвать процесс (или совокупность процессов); с другой стороны - это документ, формализующий правильный способ выполнения процесса.

Документированная система менеджмента качества – это модель, которая описывает систему всеобщего управления организацией на основе критериев качества, сформулированных в этих стандартах. Под **документированием** системы менеджмента

качества понимается деятельность по установлению структуры и состава документации и механизма ее управления. Документирование включает как разработку документации, так и управление самой документацией в ходе функционирования системы качества.

Документ - информация (значимые данные), размещенная на соответствующем носителе. Основные документы СМК перечислены далее. С документами системы качества должны быть связаны другие организационно-распорядительные документы предприятия, например «Положения о подразделениях» и «Должностные инструкции».

К документам системы менеджмента качества можно отнести:

- приказы и положения по предприятию, относящиеся к СМК («О совершенствовании системы качества», «О представителе руководства», «О руководителе проекта», «О службе системы качества»);
- программа реализации проекта, раскрывающая ответственность должностных лиц за процедуры. Политика в области качества - основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные руководством;
- руководство по качеству - документ, излагающий политику в области качества и описывающий систему качества;
- план качества - документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие им ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту;
- рабочие инструкции, связанные с качеством;
- контрольные инструкции, связанные с качеством.

Таким образом, СМК - это система, состоящая из организации, процессов, документов и ресурсов, направленная на формирование политики и целей в области качества, а также на достижение этих целей. Ресурсы СМК - все то, что обеспечивает менеджмент качества (людские, временные и др.).

ISO (International Organization for Standardization) - Международная организация по стандартизации, всемирная федерация национальных организаций по стандартизации (комитетов-членов ISO). Цель ISO - развитие принципов стандартизации и проектирование на их основе стандартов, способствующих интеграционным процессам в разных областях и направлениях деятельности. Существование и развитие ISO обусловлены возрастающей необходимостью использования общепринятых стандартов для обеспечения совместимости функционирования различных (не только технических) систем.



ISO 9000?

Разрабатываемые ISO стандарты объединяются в семейства. ISO 9000 - семейство стандартов, относящихся к качеству и призванных помочь организациям всех видов и размеров разработать, внедрить и обеспечить функционирование эффективно действующих СМК.

Основной пакет международных стандартов, связанных с управлением качеством, был принят ISO в марте 1987 года и затем периодически обновлялся. Он содержал стандарты ISO 9000-9004, а также словарь терминов и определений ISO 8402. В 2008 году вышла четвертая редакция основного стандарта этой серии - ISO 9001:2008.

ISO 9001:2008?

ISO 9000 - семейство стандартов, относящихся к качеству, опубликованных и используемых в качестве официальных. ISO 9001:2008 Система менеджмента качества. Требования - устанавливает требования для систем менеджмента качества и определяет модель СМК, основанную на процессах.

Для создания СМК необходимо выполнить следующие действия:

- провести аудит действующей системы;
- обучить сотрудников;
- разработать или усовершенствовать действующую СМК;
- внедрить СМК;

- сертифицировать СМК;
- поддерживать эффективность функционирования СМК. Необходимо отметить, что формы выполнения этих этапов всецело зависят от потребностей и интересов предприятия.

Принципы менеджмента качества.

Принцип менеджмента качества – это всестороннее фундаментальное правило руководства и управления процессов постоянного улучшения деятельности организации для удовлетворения требований всех ее заинтересованных сторон.

На восьми принципах менеджмента качества основаны стандарты системы менеджмента качества ИСО 9000:2005 и ИСО 9001:2008. Эти принципы могут использоваться высшим руководством в качестве основы для управления своими организациями с целью улучшения их деятельности.



Принцип 1. Ориентация на потребителя

Организации зависят от своих потребителей, и поэтому им следовало бы понимать текущие и будущие потребности потребителей, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

Ключевые выгоды:

- повышенный оборот и доля на рынке, достигнутые за счет гибкой и быстрой реакции на рыночные возможности;
- более результативное использование ресурсов организации для повышения удовлетворенности потребителей.
- повышенная приверженность потребителей, приводящая к повторному бизнес-сотрудничеству.



Принцип 2. Лидерство руководителей

Руководители устанавливают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут стать полностью вовлеченными в деятельность по достижению целей организации.

Ключевые выгоды:

- работники будут понимать цели и задачи организации и будут мотивированы на их достижения;
- различные виды деятельности оцениваются, выстраиваются и осуществляются единообразным способом.
- неэффективные коммуникации (связи) между уровнями организации будут сведены к минимуму.



Принцип 3. Вовлечение работников

Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

Ключевые выгоды:

- мотивированные, преданные и вовлеченные работники внутри организации;



- нововведения и творческий подход при достижении целей организации;
- возникновение у работников чувства ответственности за свою работу;
- стремление работников участвовать в постоянном улучшении и вносить в него вклад;

Принцип 4. Процессный подход

Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

Ключевые выгоды:

- снижение затрат и сокращение временного цикла за счет эффективного использования ресурсов;
- улучшенные, последовательные и предсказуемые результаты;
- четко сориентированные и выстроенные по приоритетам возможности для улучшения.



Принцип 5. Системный подход к менеджменту

Управление системой взаимосвязанных и взаимодействующих процессов вносит в результативность и эффективность организации при достижении ее целей.

Ключевые выгоды:

- интеграция и выстраивание в цепочку тех процессов, которые будут наилучшим образом достигать желаемых результатов;
- способность фокусировать усилия на ключевых процессах;
- предоставление заинтересованным сторонам уверенности в том, что касается устойчивости, результативности и эффективности организации.



Принцип 6. Постоянное улучшение

Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать в качестве ее неизменной цели.

Ключевые выгоды:

- преимущества в деятельности за счет повышенных возможностей организации;
- нацеленность деятельности по улучшению на всех уровнях на достижение стратегических целей организации;
- гибкость с точки зрения скорости реагирования на выявленные возможности.



Принцип 7. Принятие решений, основанное на фактах

Эффективные решения принимаются на основе анализе достоверных данных и информации.

Ключевые выгоды:

- обоснованные решения;
- повышенная способность демонстрировать результативность принятых ранее решений посредством ссылок на записи соответствующих фактов;
- повышенная способность анализировать, подвергать сомнению и изменять мнения и решения.

Принцип 8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Организация и ее поставщики зависят друг от друга, и взаимовыгодные отношения между ними повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Ключевые выгоды:

- повышенная способность создавать ценности для обеих сторон;
- гибкость и быстрота совместной реакции на меняющийся рынок или потребности и ожидания потребителей.



2 ЗАДАНИЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ

Задание 1

Изучить теоретический материал. Ответить на вопросы. Работу оформить в виде таблицы следующего вида:

Таблица 1 – Теоретические основы менеджмента качества

№ п/п	Вопрос	Ответ
1	Что такое СМК?	
2	Назначение СМК.	
3	Структура СМК (из чего состоит СМК).	
4	Перечислить документы системы менеджмента качества.	
5	Что такое ISO? Цель ISO.	
6	Какие действия необходимо выполнить для создания СМК	
7	Перечислить принципы менеджмента качества	

Задание 2

Выпишите термины, относящиеся к процессам и продукции. Работу оформите в виде следующей таблицы.

Таблица 2– Термины, относящиеся к процессам и продукции

№ п/п	Термин	Определение
1	Организация	
2	Процесс	
3	Процедура	
4	Документ	

Задание 3

Используя изученные принципы систем менеджмента качества, решите ситуационную задачу 1.

Ситуационная задача 1

У производственной компании возникли трудности при сохранении своей ниши на рынке продукции, повышении качества своей продукции и накоплении капитала. Было проанализировано состояние предприятия и получены следующие данные.

Предприятие функционирует на рынке 3 года. Заявляет о существовании системы менеджмента качества.

Маркетинговые исследования проводятся соответствующим отделом, направлены на изучение цен и ассортимента конкурентов.

Менеджеры управляют работниками по вертикали, т.е. на предприятие действует функциональная система управления, они отдают указания, не углубляясь в суть возникающих проблем. К работникам применяются штрафные санкции в случае нарушения дисциплины или неправильном выполнении своих обязанностей, поощрительных мер не предусмотрено. Решения менеджеры принимают на основе своей интуиции, не уделяя внимания анализу фактических данных, считая, что быстрые решения могут больше способствовать повышению качества и получению прибыли.

Политики в области качества, оформленной документально, на предприятие не имеется, но в действиях и указаниях высшего руководства и среднего звена менеджеров прослеживается основная цель: получение прибыли в короткие сроки, за счет чего выигрывает в конкурентной борьбе.

Весь производственный процесс разбит на подпроцессы. Каждый из подпроцессов не имеет своего «владельца», на предприятии организована коллективная ответственность за качество, производимой продукции.

Подпроцессы не контролируются персоналом, и качество продукции на рубежах промежуточных подпроцессах не проверяется. Контроль качества продукции производится на входе (входной контроль сырья) и на выходе (после окончания всего производственного процесса). Забракованную продукцию отправляют на утилизацию или переработку.

Основные затраты предприятие осуществляет на контроль выходного качества продукции, на устранение технологического брака и возвраты заказчиков.

Задание к ситуации 1

- 1) Проведите анализ полученных результатов, предложите рекомендации об усовершенствовании системы менеджмента качества.
- 2) Отчет оформите в виде таблицы 3.

Таблица 3 – Мероприятия по устранению выявленных нарушений

Выявленные проблемы	Предлагаемые пути решения

3 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Оценка 5 – «отлично» выставляется, если обучающийся выполнил все задания, имеет глубокие знания учебного материала по теме практического занятия, показывает усвоение взаимосвязи основных понятий используемых в работе, смог ответить на все контрольные и дополнительные вопросы.

Оценка 4 – «хорошо» выставляется, если обучающийся выполнил все задания, показал знание учебного материала, смог ответить почти полно на все заданные контрольные и дополнительные вопросы.

Оценка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся выполнил все задания, в целом освоил материал практического занятия, ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

Оценка 2 – «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся не выполнил все задания, имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала практического занятия, полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на контрольные вопросы.

4 КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

- 1) Дать определение: организация, СМК.
- 2) Описать назначение системы менеджмента качества.
- 3) Описать структуру системы менеджмента качества.
- 4) Перечислить документы системы менеджмента качества
- 5) Перечислить принципы менеджмента качества.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования
2. Гугелев А.В. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебное пособие / А. В. Гугелев. – 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К⁰», 2010. – 272 с.
3. Драчева Е.Л. Менеджмент [Текст]: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / Е.Л. Драчева, Л.И. Юликов. – 14-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2013. – 304 с.