

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://studservis.ru/glava-diploma/180456>

Тип работы: Глава диплома

Предмет: Управление качеством

1.1 Теоретические основы обеспечения качества: понятия и категории управления качеством.

Международный стандарт ISO 17025: переход на новую версию

1.2 Анализ подходов для оценки рисков в СМК

1.3 Риск-ориентированное мышление: анализ и оценка рисков в СМК санитарно-экологических лабораторий

1.1 Теоретические основы обеспечения качества: понятия и категории управления качеством.

Международный стандарт ISO 17025: переход на новую версию

Под качеством понимают некоторую реальную или воспринимаемую совокупность свойств продукта, которые делают его способным удовлетворять нужды потребителей в соответствии с его назначением.

Качество производимой компанией продукции в условиях серьезной конкуренции можно считать ключевым фактором успеха, необходимым условием выживаемости на рынке. При этом повышение качества продукта одновременно является способом повышения эффективности производства, фактором его роста и совершенствования.

Исследования специалистов показывают, что потребители все больше обращают внимания на качество приобретаемой продукции в ущерб другим факторам принятия решения (например, цене). Это означает, что качество продукции может стать для компании конкурентным преимуществом.

Системы управления качеством являются эффективным средством и инструментом управления качеством продукции и обеспечением её конкурентоспособности.

Специалисты выделяют семь базовых принципов управления качеством (принципы построения системы менеджмента качества – Всеобщее управление качеством (TQM)):

1. Ориентация на потребителя – создание продукции с учетом текущих и последующих потребностей целевой аудитории, что позволит предприятию превзойти их ожидания.

Устойчивый успех достигается тогда, когда организация завоевывает и сохраняет доверие потребителей и других заинтересованных сторон. Каждый аспект взаимодействия с потребителем дает возможность создавать больше ценности для потребителя. Понимание настоящих и будущих потребностей потребителей и других заинтересованных сторон вносит вклад в достижение организацией устойчивого успеха.

К потенциальным преимуществам применения данного принципа относятся:

- ☐ увеличение ценности для потребителей;
- ☐ повышение удовлетворенности потребителей;
- ☐ повышение лояльности потребителей;
- ☐ увеличение повторных сделок;
- ☐ улучшение репутации организации;
- ☐ расширение потребительской базы;
- ☐ рост доходов и увеличение доли рынка.

2. Лидирующая роль высшего руководства – руководитель компании должен создать такие внутренние условия, в которых сотрудники будут максимально вовлечены в работу и реализацию целей предприятия.

Лидеры на всех уровнях организации обеспечивают единство цели и направления деятельности организации и создают условия, в которых работники взаимодействуют для достижения целей организации в области качества. Создание единства цели, направления деятельности и взаимодействия работников позволяет организации обеспечить согласованность ее стратегий, политики, процессов и ресурсов для достижения своих целей.

К потенциальным основным преимуществам относятся:

- ☐ повышение результативности и эффективности при достижении целей организации в области качества;
- ☐ лучшая согласованность процессов организации;
- ☐ улучшение обмена информацией между уровнями и функциями организации;
- ☐ развитие и улучшение способности организации и ее работников достигать желаемых результатов.

3. Вовлечение персонала – сотрудники разных уровней образуют базу компании, поэтому вовлечение персонала в решение задач позволяет предприятию с пользой применять их способности.

Для организации крайне важно, чтобы все работники были компетентными, наделены полномочиями и вовлечены в создание ценности. Компетентные, наделенные полномочиями и взаимодействующие работники на всех уровнях организации повышают ее способность создавать ценность. Для того чтобы эффективно и результативно управлять организацией, очень важно уважать и вовлекать всех работников на всех уровнях организации. Признание, наделение полномочиями и поощрение навыков и знаний способствуют взаимодействию работников для достижения целей организации.

К потенциальным основным преимуществам относятся:

- ☐ улучшение понимания работниками целей организации в области качества и усиление мотивации по достижению этих целей;
- ☐ повышение вовлеченности работников в деятельность по улучшению продукции и всех процессов;
- ☐ увеличение личностного развития, проявления инициативы и креативности;
- ☐ повышение удовлетворенности работников;
- ☐ повышение доверия и сотрудничества во всей организации;
- ☐ повышение внимания к общим ценностям и культуре во всей организации.

4. Процессный подход – решить поставленные задачи намного проще и эффективнее, если ресурсами компании управлять, как единым процессом.

К потенциальным основным преимуществам применения системного подхода относятся:

- ☐ повышение способности сосредотачивать усилия на ключевых процессах и возможностях для улучшения;
- ☐ последовательные и прогнозируемые выходы в системе согласованных процессов;
- ☐ оптимизация деятельности посредством результативного менеджмента процессов, эффективного использования ресурсов;
- ☐ возможности для организации обеспечивать уверенность заинтересованных сторон в отношении согласованности, результативности и эффективности ее деятельности.

5. Улучшение – улучшение деятельности предприятия следует воспринимать, как одну из его самых важных целей.

30 ноября 2017 г. появилась новая версия стандарта СТ РК ISO/IEC 17025:2018 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий» [1]. Новая версия заменила старую версию стандарта СТ РК ISO/IEC 17025:2009 [2]. С 20 ноября 2018 г. этот стандарт введен в действие на территории Республики Казахстан. Сейчас идет переходный период, то есть действуют обе версии стандарта. С 1 декабря 2020 г. действие старой версии стандарта прекращается. Все испытательные и калибровочные лаборатории Казахстана должны до этого срока пройти переаттестацию по новой версии стандарта. Появление новой версии связано, что прошло достаточно много лет. За это время произошли некоторые изменения в практике стандартизации и метрологии. Главное изменение – появление новой версии стандарта ISO 9001:2015. Структура стандарта СТ РК ISO/IEC 17025:2009 была очень похожа на структуру старого стандарта ISO 9001:2008. Структура стандарта ISO 9001:2015 стала более свободной, дает возможность более глубоко трактовать понятие качество [3-4]. В этом стандарте появились новые понятия – лидерство, окружение и риски. Изменение структуры нового стандарта ISO 9001:2015 потребовало изменения структуры и некоторого содержания стандарта СТ РК ISO/IEC 17025.

В [2] сказано: «испытательные и калибровочные лаборатории, выполняющие требования настоящего стандарта, будут действовать в соответствии с требованиями ИСО 9001. Соответствие системы менеджмента качества, действующей лаборатории, требованиям ИСО 9001, еще не является демонстрацией способности лаборатории получать технически обоснованные данные и результаты. Также соответствие настоящему стандарту не является подтверждением того, что система менеджмента качества лаборатории соответствует всем требованиям ИСО 9001». В данном случае соответствие стандарту ИСО 17025 не значит, что есть соответствие стандарту ИСО 9001, также как соответствие 9001 не значит полное соответствие ИСО 17025.

В [1] сказано немного по-другому: «Вариант В. Лаборатория, которая установила и реализует систему менеджмента в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001 и способная поддерживать и демонстрировать последовательное соблюдение требований разделов 4-7, также может считаться соответствующей, по крайней мере, требованиям, содержащимся в 8.2-8.9.» Здесь считается, что если лаборатория соответствует требованиям ИСО 9001, то она соответствует с некоторыми добавлениями требованиям стандарта ИСО 17025, но не наоборот. Система менеджмента может быть построена по двум вариантам А-включены все необходимые требования ИСО 9001. Вариант В – более расширенный.

Список использованных источников

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качеством. Основные положения и словарь: дата введ. 2015-11-01 // Кодекс: норматив.-правовая база. – URL: <https://internet-law.ru/gosts/gost/60763> (дата обращения: 25.05.2021).
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования: дата введ. 2015-11-01 // Кодекс: норматив.-правовая база. – URL: <https://internetlaw.ru/gosts/gost/60764> (дата обращения: 25.05.2021).
3. ГОСТ Р 51897-2011. Менеджмент риска. Термины и определения : дата введ. 2012-12-01 // Кодекс: норматив.-правовая база. – URL: <https://internetlaw.ru/gosts/gost/51596/> (дата обращения: 25.05.2021).
4. ГОСТ Р ИСО 31000-2010. Менеджмент иска. Принципы и руководство: дата введ. 2011-09-01 // Кодекс: норматив.-правовая база. – URL: <https://www.internet-law.ru/gosts/gost/51461> (дата обращения: 25.05.2021).
5. Агарков, А. П. Управление качеством / А.П. Агарков. - М.: Дашков и Ко, 2018. - 228 с.
6. Аскаров Е.С. Метрология и технические измерения. Учебное пособие. -Алматы : Экономика, 2016. -275 с.
7. Аскаров, Е. С. Новая версия стандарта системы менеджмента качества ИСО 9001: 2015 // Промышленность Казахстана. - 2016. - № 2. - С. 26-28.
8. Аскаров Е.С. Оценка неопределенности при измерении. // Промышленность Казахстана. - 2015. - № 4. - С. 81-88.
9. Аскаров Е. С. Управление качеством : Учебное пособие. 5 изд. -Алматы : Лантар-Трейд. 2018. - С. 175-182.
10. Ахметова С. О. Решение задачи управления риском в существующей системе менеджмента качества / С. О. Ахметова. Г. С. Бекбосын // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2018. – № 3. – С. 19-26.
11. Ахрамович А. А. Управление рисками на предприятии в соответствии с действующей системой менеджмента качества / А. А. Ахрамович. Е. В. Борисова // Качество. Инновации. Образование. – 2018. – № 6 (157). – С. 33- 37.
12. Басовский, Л.Е. Управление качеством: Уч. / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев и др. - М.: Инфра-М, 2017. - 320 с.
13. Василенкова, Н.В. Управление качеством в условиях цифровизации промышленности // Научные исследования и инновации. – 2021.
14. Васильков Ю. В., Гущина Л. С. Рекомендации по составлению типовой методики для анализа рисков // Методы менеджмента качества. 2017. № 3. С. 27-33.
15. Васин, С.Г. Управление качеством. всеобщий подход: Учебник для бакалавриата и магистратуры / С.Г. Васин. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 404 с.
16. Глухов, В. В. Управление качеством: Учебник / ВВ Глухов. - СПб.: Питер, 2017. - 592 с.
17. Зайцев, С.А. Управление качеством (для бакалавров и магистров) / С.А. Зайцев. - М.: КноРус, 2018. - 320 с.
18. Иксам, Ж. М., Кусаипов, Р. Б., Канаев, А. А. Международные стандарты и система менеджмента качества // Наука и техника Казахстана - 2005 - № 1 - С. 34-41.
19. Лебединская Е. «Переходим на ГОСТ ISO/IEC 17025-2019». Электронный ресурс: <https://kachestvo.pro/kachestvo-produktsii/izpytaniya-i-izmereniya/v-nogu-so-vremenem>. (дата обращения: 25.05.2021).
20. О техническом регулировании: Федер. закон 184-ФЗ // Кодекс: норматив.- правовая база. – URL: <https://internet-law.ru/stroyka/text/10844> (дата обращения: 25.05.2021).
21. Политика по переходу на СТ РК КОЛЕС 17025:2018, П 01 -07.11. ТОО «Национальный центр по аккредитации», 2019.
22. Приказ ФСА от 09.09.19 №144 «Об утверждении плана перехода участников национальной системы аккредитации на применение международного стандарта ISO/IEC 17025:2017 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий».
23. Применение бальных квалитетических шкал для оценки индикатора «возможности» улучшения в СМК // Методы менеджмента качества. 2016. № 11. С. 15-18
24. Рудзей Г. Ф., Бабец Д. А. Опыт применения FMEA // Железнодорожный транспорт. 2013. № 8. С. 34.
25. Ряряева Е.С. Программное обеспечение для процедуры СМК управление рисками // Стандарты и качество. 2018. № 7. С. 102.
26. Сметанина Т. В. Проблематика внедрения стандартов аудита в СМК организаций // Сборник статей международной научно-практической конференции «Внедрение результатов инновационных разработок : проблемы и перспективы» -2019.-С. 122-127.
27. Степанов, А.М. Управление качеством в современной экономике России // Вестник Белгородского государственного технологического университета им. В. Г. Шухова. – 2018.

28. Сухова Т. С. Разработка методики управления качеством перспективных изделий ракетно-космической техники на ранних этапах их создания. Автореф. дис. канд. техн. наук. М., 2008. – 22 с.
29. Шамхалаев Г. М., Могилевская Г. И., Бelyшева В. С. Система менеджмента качества (СМК): теоретические и практические аспекты внедрения и функционирования // Устойчивое развитие науки и образования. - 2019. -№ 1.-С. 66-70.
30. Шилкина А. Т. Особенности управления рисками / А. Т. Шилкина, О. Е. Варакина // Региональная экономика: теория и практика. – 2018. – Т. 16, вып. 3. – С. 472–483.
31. Чубинский, А.Н., Батырева, И.М., Русаков, Д.С. Основы управления качеством / под ред. А.Н. Чубинского. - СПб.: СПбГЛТУ, 2018. - 90 с.
32. Deming E. Vykhod iz krizisa: Novaya paradigma upravleniya lyud'mi, sistemami i protsessami [Out of the Crisis: A New Paradigm for Managing People, Systems and Processes], Moscow, Al'pina Pablisher, 2019, 417 P.
33. EFQM. Our History; <https://www.efqm.org/index.php/about-us/our-history> (дата обращения 06.06.2021).
34. Juran J. M. A History of Managing for Quality in the United States — Part 2; <https://www.qualitydigest.com/dec/juran-2.html> (дата обращения 06.06.2021).
35. KPMS. The Russian Federation Government award in the field of quality; https://www.kpms.ru/General_info/RF_Award.htm (дата обращения 06.06.2021).
36. Lapidus V.A. Total quality (TQM) in Russian companies, Moscow, Novosti, 2002, 432 P.
37. Shewhart W. Statistical Methods from the Viewpoint of Quality Control, Washington, Graduate School, Department of Agriculture, 1939, 155 P.
38. Taormina T. The History And Future of the ISO 9000 Series of Standards; <https://advisera.com/9001academy/blog/2019/04/15/history-of-the-iso-9000-series-of-standards-and-what-to-expect-next/> (дата обращения 06.06.2021).
39. The Evolution of Quality, Department of Trade and Industry; https://www.businessballs.com/dtiresources/quality_management_history.pdf (дата обращения 06.06.2021).
40. Vasin S.G. Quality management. A universal approach, Moscow, Yurait, 2019, 404 P.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/java-diploma/180456>