**Практическая работа №4 (Стрельцов Максим)**

**Тема: Стандарты менеджмента качества. ИСО 9000**

**Цель работы**

Ознакомиться со структурой, содержанием и порядком применения стандартов ИСО серии 9000.

**Выполненное задание**

**Задание 1: Таблица 4.1**

|  |  |
| --- | --- |
| **Стандарт** | **Содержание стандарта** |
| ГОСТ ISO 9000-2011 | Описание основных положений систем менеджмента качества и терминологии. |

**Задание 2: Восемь принципов управления качеством**

1. **Ориентация на потребителя**: Понимание потребностей и превышение ожиданий.
2. **Лидерство руководителя**: Создание единой цели и внутренней среды.
3. **Вовлечение работников**: Полное вовлечение сотрудников всех уровней.
4. **Процессный подход**: Эффективное управление деятельностью как процессами.
5. **Системный подход к менеджменту**: Менеджмент взаимосвязанных процессов.
6. **Постоянное улучшение**: Неизменная цель организации.
7. **Принятие решений, основанных на фактах**: Эффективные решения на основе анализа.
8. **Взаимовыгодные отношения с поставщиками**: Увеличение ценности для обеих сторон.

**Задание 3: Таблица по принципам управления качеством**

|  |  |
| --- | --- |
| **Принцип управления качеством** | **Содержание принципа** |
| Ориентация на потребителя | Понимание и удовлетворение потребностей потребителей. |
| Лидерство руководителя | Создание внутренней среды для вовлечения работников. |
| Вовлечение работников | Полное вовлечение работников в процессы. |
| Процессный подход | Эффективное управление процессами для достижения результатов. |
| Системный подход | Понимание взаимосвязи процессов для повышения результативности. |
| Постоянное улучшение | Ориентированность на постоянное совершенствование. |
| Принятие решений на основе фактов | Основывание решений на анализе данных и информации. |
| Взаимовыгодные отношения с поставщиками | Создание взаимовыгодных отношений для улучшения ценности. |

**Задание 4: Определения основных терминов ГОСТ Р ИСО 9004-2010**

1. **Менеджмент**: Процесс координации ресурсов для достижения целей.
2. **Устойчивый успех**: Долгосрочные достижения, удовлетворяющие потребности заинтересованных сторон.
3. **Система менеджмента качества (СМК)**: Организационная структура, процессы и ресурсы для управления качеством.
4. **Политика в области качества**: Официальные намерения и направления организации в области качества.

**Ступени разработки и внедрения СМК**:

1. Определение целей и политики качества.
2. Анализ потребностей заинтересованных сторон.
3. Проектирование процессов.
4. Внедрение процессов и обучение персонала.
5. Оценка и улучшение процессов.

**Задание 5: Ответы на вопросы**

1. Высшее руководство должно разрабатывать стратегию и политику качества, вовлекать сотрудников, создавать подходящие условия для работы и развития.
2. Организация должна развивать СМК для повышения удовлетворенности потребителей, улучшения качества продукции и услуг, а также для повышения конкурентоспособности.

**Ответы на контрольные вопросы**

1. **Суть принципа «процессный подход»**: Эффективное управление деятельностью как последовательностью взаимосвязанных процессов.
2. **План качества**: Документ, описывающий цели и процессы для обеспечения качества.
3. **Планирование качества**: Определение и документирование подходов к достижению целей качества.
4. **Государственный стандарт для устойчивого успеха**: ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
5. **Определение и выполнение требований потребителей**: Путем анализа ожиданий, регулярного общения и мониторинга удовлетворенности.

**Рекомендуемая литература**

1. ГОСТ ISO 9000-2011 (МС ИСО 9000:2008) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.