



УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Курс «Управление качеством» является одним из базовых цикла специальных дисциплин, в котором воедино соединены философская, технологическая, экономическая, общенаучная тематика, а также вопросы управления.

Курс «Управление качеством» раскрывает вопросы теории и практики управления качеством и предназначен для формирования у будущего специалиста целостного объемного представления о системе менеджмента качества и процессах ее функционирования.

Кандидат военных наук, доцент

Зиневич Николай Николаевич

- Общая трудоемкость дисциплины
- Лекции 22
- Семинары, практические занятия 26
- Самостоятельная работа обучающегося
- Промежуточная аттестация **экзамен**

Рекомендуемая литература



1. Тюрина А.Д. Теория организации - М.: Дело, 2015.
2. Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. №2(17)/2015. Научно-практический журнал.
3. IPRbooks (электронно-библиотечная система)
4. Мильнер, Б.З. Теория организации: Учебник / - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 848 с.
5. Лапыгин, Ю.Н. Теория организаций: Учебное пособие / - М.: ИНФРА-М, 2012. - 311 с.

- Основу данного курса составляет совокупность таких дисциплин как статистика, информационные технологии в управлении, микро- и макроэкономика, математические методы и модели в экономике и управлении и другие. В курсе раскрываются сущность, содержание, основные подходы и принципы к управлению качеством и обеспечению конкурентоспособности выпускаемой продукции, общие и специальные функции управления качеством, рассматриваются вопросы стандартизации, сертификации и метрологического обеспечения, а также большое внимание уделяется анализу основного инструментария управления качеством.

Целью курса является ознакомление студентов с основами теории и практики современного управления качеством продукции в соответствии с требованиями международных стандартов.

Задачами курса «Управление качеством» являются:

- ✓ знакомство будущих специалистов с теоретическими основами в области обеспечения качества и управления качеством продукции;
- ✓ разработка практических рекомендаций по организации и функционированию систем управления качеством продукции на предприятиях различных форм собственности;
- ✓ знакомство с требованиями отечественных и международных стандартов по управлению качеством;
- ✓ знакомство с нормативными документами, регулирующими правовые отношения в области качества;
- ✓ разработка и совершенствование основ экономического стимулирования повышения качества



Тема 1. Основные категории и понятия управления качеством

- 1. Составляющие качества услуги и товара. Факторы, оказывающие влияние на качество продукции.
- 2. Процесс «создания качества». Пирамида качества. Управление качеством: основные понятия.
- 3. Функции управления качеством. Механизм управления качеством



Понятие качества.

Многоаспектность качества.

Требования качеству

- При изучении любой науки первой серьезной проблемой является проблема терминологии однозначности толкований понятий. Основные понятия и положения в области оценки и обеспечения качества продукции и услуг, применяемые в международной и отечественной практике, определяются документами международных организаций ИСО и МЭК и Госстандарта Российской Федерации. Остановимся на рассмотрении основных понятий и категорий в области управления качеством продукции.

Аристотель (III век до н.э.)



АРИСТОТЕЛЬ (лат. Aristotle)

(384 до н. э., Стагира, полуостров Халкидика, Северная Греция — 322 до н. э., Халкис, остров Эвбея, Средняя Греция), древнегреческий ученый, философ, основатель Ликей, учитель Александра Македонского.

Качество – видовое отличие сущности, выражающее устойчивость предмета, его отличие от других вещей (дифференциация по признаку «хороший - плохой»)

качество – как характеристика состояний сущности и как свойство вещи, которые способны изменяться и переходить друг в друга

Гегель (XIX век)

Георг Вильгельм Фридрих Гегель

27.08.1770, Штутгарт – 14.11.1831, Берлин



Основные направления:

Диалектика

Философия природы

Философия духа

Философия истории

Логика

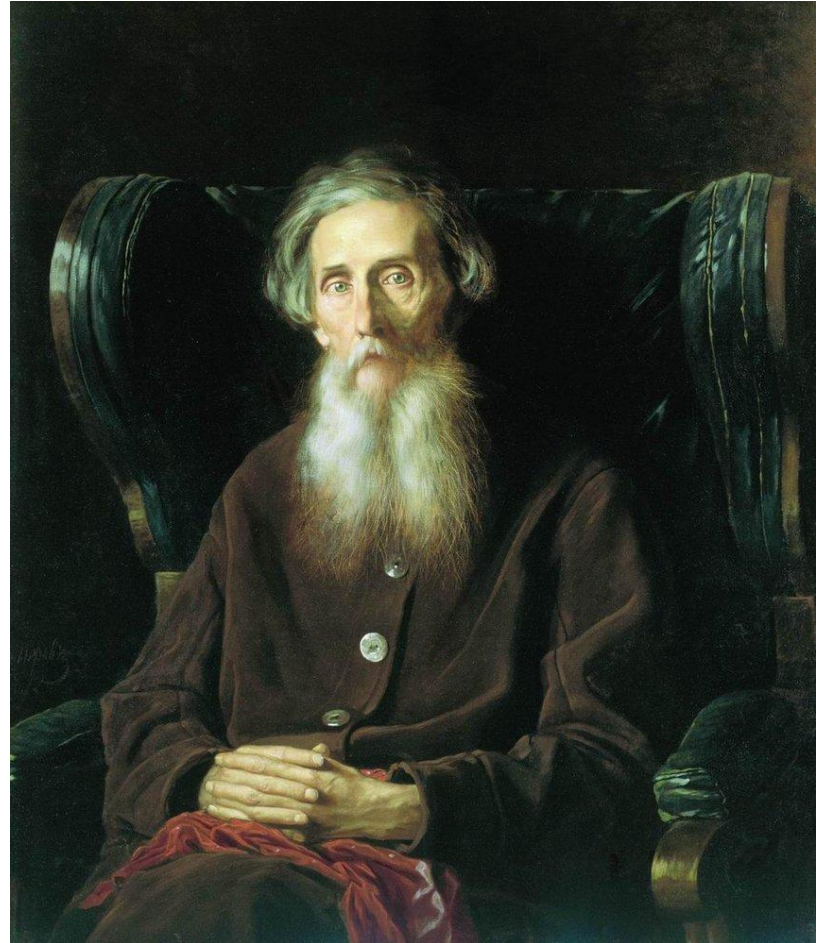
Философия политики

Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность

.... нечто есть благодаря своему качеству то, что оно есть, и теряя свое качество, оно перестает быть тем, что оно есть

Толковый словарь В.Даля (первое издание 1863-1866гг.)

Качество –
наличие
существенных
признаков,
свойств,
особенностей,
отличающих один
предмет или
явление от других



Китайская версия

質

Качество тождественно понятию «высококласный», «дорогой» (иероглиф, обозначающий качество состоит из двух элементов – равновесие и деньги –
качество = равновесие + ден



Исикава К.

**Качество – свойство,
реально удовлетворяющ
потребителей**



- Профессор Токийского университета, крупнейший специалист в области управления качеством.

ГОСТ 15467-79

Настоящий стандарт устанавливает применяемые в науке и технике термины и определения основных понятий в области управления качеством продукции. Термины, установленные настоящим стандартом, обязательны для применения в документации всех видов, учебниках, учебных пособиях, технической и справочной литературе.

Дата последнего изменения: 21.12.2017

- **Качество продукции** – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением

Квалиметрия



– это наука об измерении и количественной оценке качества всевозможных предметов и процессов, т.е. объектов реального мира.

Квалиметрия научная дисциплина, в рамках которой изучаются методология и

проблематика комплексного количественного оценивания качества объектов любой природы

(одушевлённых или неодушевлённых; предметов или процессов; продуктов труда или продуктов природы) имеющих материальный или духовный характер, имеющих искусственное или естественное происхождение.

Объект квалиметрии — любой предмет или процесс:

одушевлённый (например, специалист) или неодушевлённый (например, автомашина);

продукт труда (например, бетон для дорожного покрытия) или продукт природы (например, природный рельеф местности на трассе будущей автодороги);

материальный (например, цех по ремонту техники) или идеальный (например, рекламный телевизионный ролик);

естественный (например, горный ландшафт) или искусственный (например, комплекс сооружений);

- продукция (например, одежда) или услуга (например, эксплуатация и ремонт электрооборудования).

МС ИСО 9000-2000

- серия международных стандартов, содержащих термины и определения, основные принципы менеджмента качества, требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий, а также руководство по достижению устойчивого успеха.

Серия стандартов ISO 9000 разработана Техническим комитетом 176 (ТК176) Международной организации по стандартизации. В основе стандартов лежат идеи и положения теории всеобщего менеджмента качества (TQM). В основе стандартов лежат идеи и положения теории всеобщего менеджмента качества (TQM).

**Качество – способность совокупности
собственных характеристик продукции,
системы или процесса удовлетворять
требования потребителей и других
заинтересованных
сторон**



Сущность и необходимость международной стандартизации

- Главной задачей этой организации является формирование единых мировых стандартов в различных отраслях и обеспечение максимального контроля над их соблюдением, что должно положительно сказываться на общем состоянии мировой торговли. На данный момент комитеты ISO выпустили уже тысячи документов, которые устанавливают качественные параметры практически по любым отраслям и направлениям, и единственным исключением на сегодняшний день является сфера электроники, которую на данный момент пока еще не обременяют никакими ограничениями.

Для современного бизнеса соблюдение установленных международных стандартов представляет собой оптимальный инструмент сокращения затрат, включая минимизацию производственных отходов, кадровых или управленческих ошибок, а также ограничений в росте производительности труда



The International Organization for Standardization

- – это международная организация по стандартизации, которая появилась в 1947 году.
- **На сегодняшний день членами данной организации являются 164 страны и более трех тысяч технических органов. Центральный секретариат ИСО находится в Швейцарии, а сама она представляет собой абсолютно независимую и неправительственную структуру, которой руководят только ее члены.**
- От России в данную организацию входит

Виды членства ISO

- **Действительные** - Полноправные члены, занимающиеся продажей и приемом стандартов на национальном уровне (сюда входит Россия).
- **Член-корреспондент** - Занимаются только наблюдением, но помимо этого, также могут осуществлять прием или продажу стандартов.
- **Абонент** - Никак не принимают участие в работе ИСО за исключением периодического голосования.
- Разработкой стандартов данной организации занимаются высококвалифицированные группы экспертов, которые объединяются в специализированные технические комитеты, которых на сегодняшний день зарегистрировано более 250.

Серия 9000

- **Можно выделить несколько основных видов ИСО серии 9000:**
- **9000** - Основа международных стандартов, по которым осуществляется менеджмент качества продукции.
- **9001** - Комплекс требований, предъявляемым различным системам управления качеством.
- **9004** - Перечень рекомендаций, обеспечивающих стабильно активный рост компании, а также постоянное расширение уровня ее адаптивности за счет грамотного управления качеством.
- **19011** - Руководство по тому, как нужно проводить аудит управленческих систем.
- Стоит отметить тот факт, что стандарты из этой серии не относятся к стандартизации какой-либо продукции, и включают в себя только различные методические или методологические стандарты, с помощью которых компания сможет создать для себя наиболее оптимальную систему качественного управления, обеспечивая европейское качество своей работы и постоянное повышение конкурентоспособности на международном уровне.

Позиции потребителя	Позиции производителя
<p>Качество изделия – степень удовлетворения требований</p>	<p>Потребитель главный приемщик конечного продукта организации</p>
<p>Приоритет качеству товара, цена занимает второе место</p>	<p>Забота о качестве в течение всего периода потребления продукта</p>
<p>Предъявление рекламаций по каждому дефекту</p>	<p>Обеспечение необходимого послепродажного обслуживания(особенно для товаров, отличающихся сложностью эксплуатации, программных продуктов)</p>
<p>Требования постоянного улучшения качества</p>	<p>Девиз организации – «Нет пределов совершенству», главный стандарт – «Ноль ошибок»</p>
<p>Требования обеспечения качества в технологическом процессе, отказ от окончательного контроля</p>	<p>Постоянное повышение качества (совершенствование процессов, а не людей)</p>
<p>Предпочтение продукции, качество которой гарантировано и обеспечено</p>	<p>Стимулирование сотрудников, добивающихся в работе значительных результатов</p>
<p>Требование обеспечения качества приобретаемой продукции и услуг уже в самом технологическом процессе у производителя</p>	

ПРИ ЭТОМ СЛЕДУЕТ УЧИТЫВАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- между качеством и эффективностью производства существует прямая зависимость, они дополняют друг друга;
- качество является основой сокращения затрат и главным направлением развития в конкурентной борьбе;
- с позиции потребителя, качество изделия – это степень удовлетворения потребностей;
- современный потребитель постоянно повышает требования к качеству продукции и услуг.

$$\{\text{Качество}\} = \frac{\{\text{Удовлетворенность потребителя}\}}{\{\text{Ценность}\} / \{\text{Стоимость}\}}$$

Объективные факторы

- внедрение результатов НТП;
- качество проектной и нормативно-технической документации;
- безотказность и бесперебойность работы оборудования и инструмента;
- уровень стандартизации, унификации и типизации;
- дизайн, эстетическое восприятие

Субъективные факторы

- квалификация, мастерство и опыт персонала;
- культура труда и производства;
- санитарно-гигиенические условия труда;
- психофизические условия труда;
- материальное и моральное стимулирование и мотивация труда персонала;
- соблюдение трудовой и технологической дисциплины

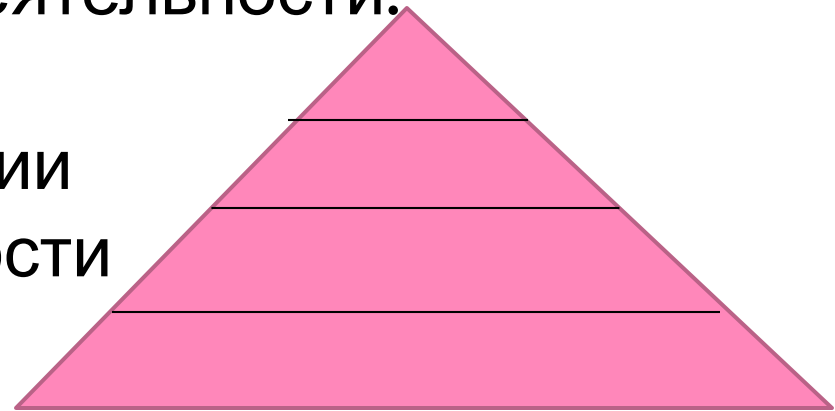
укрупненного процесса «создания качества» к действиям по

обеспечению качества относятся:

- анализ актуальных и потенциальных осознанных потребителями потребностей; при наличии на рынке товаров-аналогов– анализ уровня качества этих товаров;
- прогнозирование;
- проектирование качества в процессе разработки новой продукции;
- планирование качества;
- разработка стандартов;
- контроль качества сырья, материалов и комплектующих;
- контроль в процессе производства;
- контроль готовой продукции;
- контроль реализации;
- послепродажный контроль (в условиях эксплуатации);
- обратная связь с потребителями (анализ отзывов, пожеланий и рекламаций).

Пирамида качества

- Понятие качества можно также распространить и на категории деятельности и фирмы в целом. В каждой организации формируется внутрифирменная иерархия качества, наглядно демонстрирующая связь качества с общей эффективностью деятельности.
- Всеобщее качество
- Качество организации
- Качество деятельности
- Качество продукции



Общество заинтересовано в высоком качестве на каждом иерархическом уровне пирамиды.

Управление качеством

- Анализ категории «качество» на рыночной основе нацеливает на новое осмысление деятельности в области качества.
- Под **«управлением качеством продукции»** понимается деятельность по установлению, обеспечению и поддержанию необходимого уровня качества продукции при ее разработке, производстве, эксплуатации или потреблении, осуществляемая путем систематического контроля качества и целенаправленного воздействия на условия и факторы, определяющие качество продукции».

Основные понятия в области управления качеством

Понятия	Сущность понятия
Система качества (система управления качеством)	Совокупность организационной структуры, распределения полномочий и ответственности, методов, процедур и ресурсов, необходимых для установления, поддержания
	https://studfiles.net/preview/1744655/







**Спасибо за
внимание!**