

Управление качеством

Курс лекций

Автор Целищева Е.Ф.

Elena.tselishcheva@ui.ranepa.ru

Структура курса

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Л	ПЗ	Форма контроля успеваемости
Тема 1	Введение в управление качеством	2	2	Промежуточный тест
Тема 2	Основные этапы становления современной концепции менеджмента качества	2	4	Промежуточный тест
Тема 3	Показатели качества продукции и услуг	2	4	Групповое задание
Тема 4	Методы управления качеством	2	4	Задачи
Тема 5	Основные положения концепции всеобщего менеджмента качества	2	4	Групповое задание
Тема 6	Система менеджмента качества	2	4	Кейс
Тема 7	Затраты на управление качеством	2	4	Итоговый тест
Промежуточная аттестация				Зачет
Всего:		14	26	

Литература

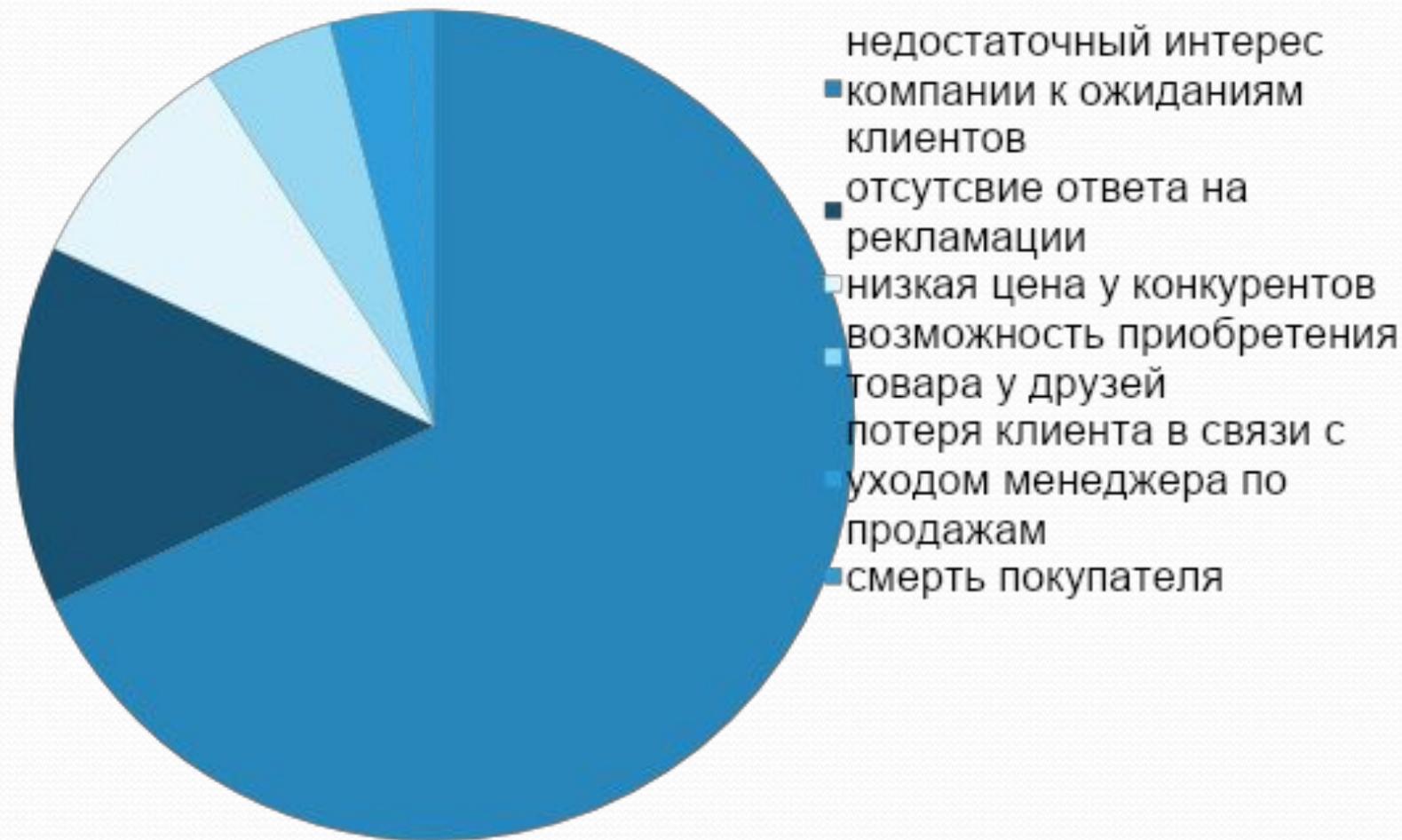
1. Библиотека Академии:
 - Управление качеством : учебник для бакалавров / подред. А.Г.Зекунова. М.: Юрайт, 2013
 - Щепакин М.Б. Управление качеством : учебник для вузов. Ростов н/Д: Феникс, 2014
 - Управление качеством: учебник / Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. – 3 изд. М.: НИЦ ИНФРА-М. 2016
2. Электронные библиотечные системы
 - ЭБС IPRbooks. Доступ на сайте iprbookshop.ru
 - ЭБС издательства Лань. Доступ на сайте <http://e.lanbook.com/>
3. Материалы на сервере Академии (папка Teachers/Целищева)
4. Учебные ресурсы/Электронные учебно-методические комплексы
 - ([destudent/urags](#))
5. СПС Консультант
6. Периодические издания: Стандарты и качество, Методы менеджмента качества, Менеджмент качества, Качество и жизнь, Век качества. Доступны после регистрации на сайте <http://elibrary.ru/>
7. Интернет ресурсы: ria-stk.ru, qualimetry.ru, cfn.ru

Лекция 1

Введение в управление качеством

Немного статистики

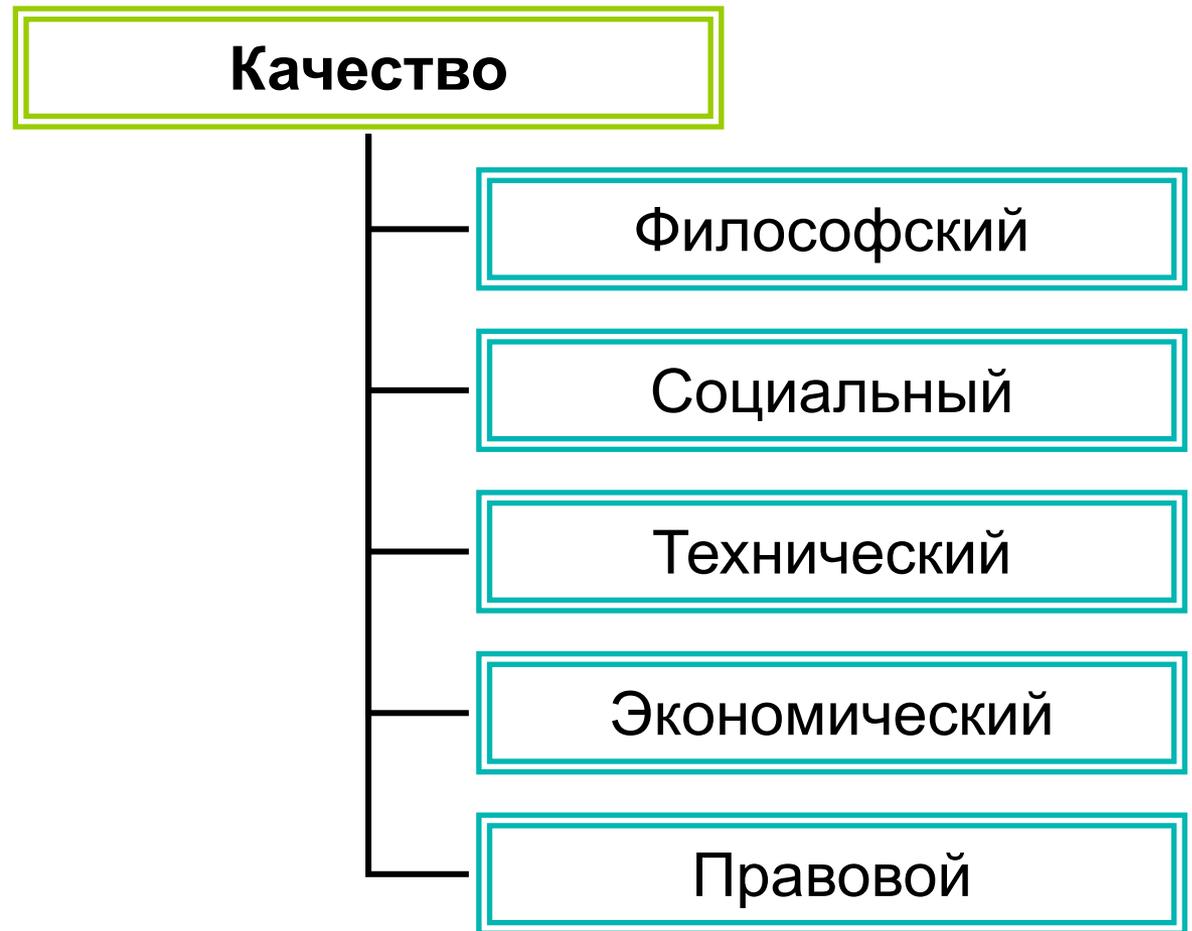
Причины потери потребителя, %



Почему управление качеством важно

- Привлечь нового потребителя в 6 раз дороже, чем удержать уже имеющегося;
- У особо довольных потребителей вероятность повторного заказа в 3 раза выше:
- 100% особо довольных потребителей рекомендуют это предприятие другим потенциальным заказчикам, «бесплатно» привлекая новых потребителей
- Улучшение качества – основа процветания не только компаний, но и государства

Основные подходы к понятию



- *С философских позиций* качество означает существенную определенность предмета, благодаря которой он становится специфичным и отличается от других предметов.
- *Социальный аспект* качества связан с отношением субъектов и/или всего общества к изучаемому объекту.
- *Производственно-технический аспект* . Качество – это совокупность технических параметров, эксплуатационных свойств предмета. Оно исследуется инженерами на основе сопоставления совокупности свойств выбранного объекта с аналогичным объектом, принятым в зависимости от цели исследования за некий эталон.
- *С экономических позиций* качество – это те свойства, которые обладают потребительской ценностью/стоимостью.
- *С правовой точки зрения* качество – это соответствие объекта требованиям, установленным в нормативно-технической документации

Качество

- это определенная совокупность свойств продукции или услуги, потенциально или реально способных в той или иной мере удовлетворять требуемым потребностям при их использовании по назначению

Определение понятия качества согласно стандартам ИСО серии 9000

1994

- Качество – это совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

2015

- Качество - степень соответствия присущих характеристик требованиям

Определение понятия	Источник
<p>Качество – это совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением</p>	<p>ГОСТ 15467-79</p>
<p>Качество – это свойство, реально удовлетворяющее потребителей</p>	<p>К.Исикава</p>
<p>Качество с объективной стороны означает пригодность к использованию, а с субъективной стороны – степень удовлетворения потребителя</p>	<p>Дж.Джуран</p>

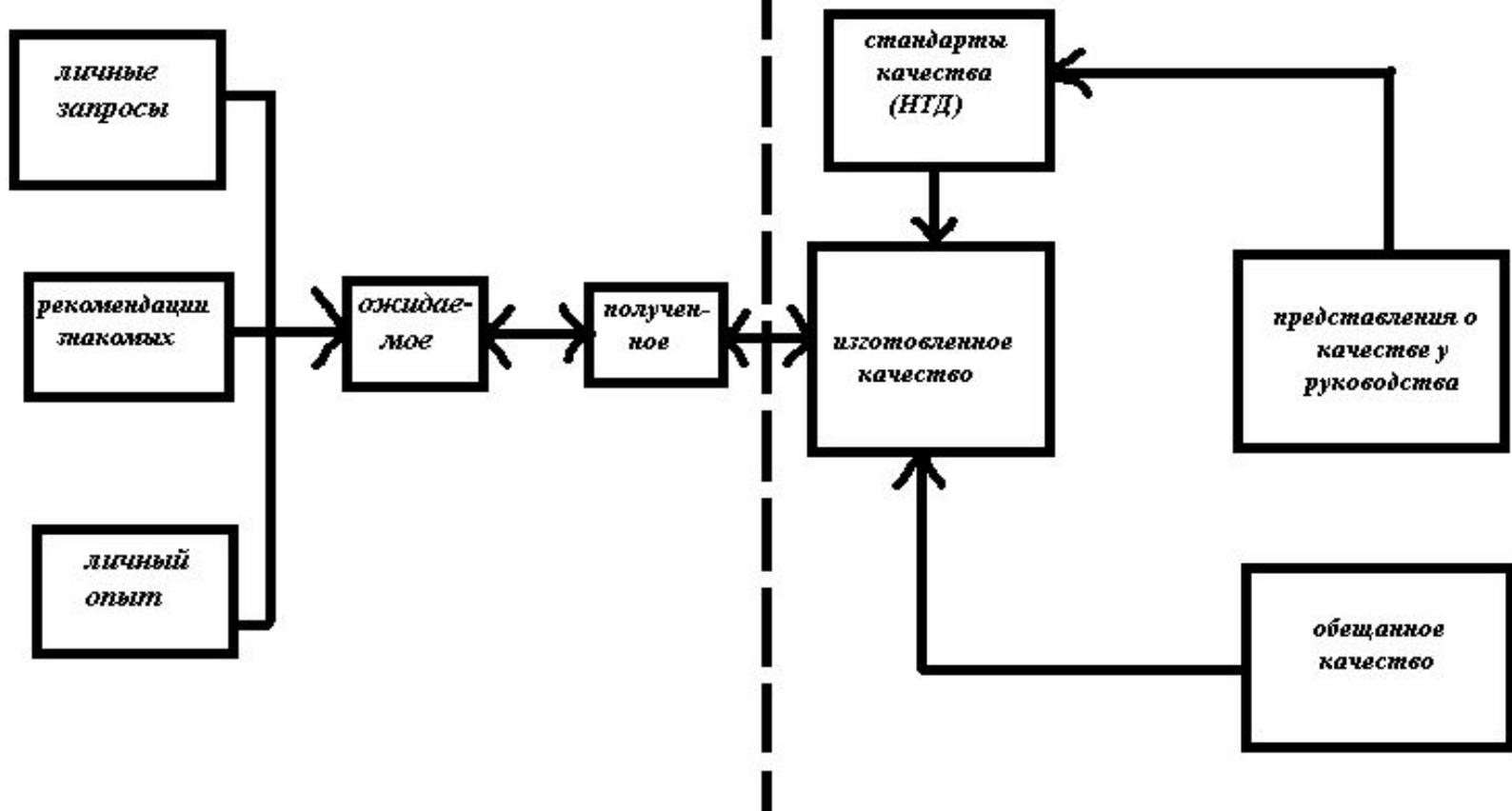
Качество с точки зрения потребителя и производителя

- С точки зрения **потребителя**, качество – это способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности в соответствии с назначением. Это такие свойства продукции (работ, услуг), благодаря которым потребитель остается доволен своим приобретением.

- С точки зрения **производителя**, качество – это соответствие характеристик объекта установленным требованиям. Требования к качеству могут быть сформированы: государственными органами, потребителем, самим производителем.

КЛИЕНТ (Потребитель)

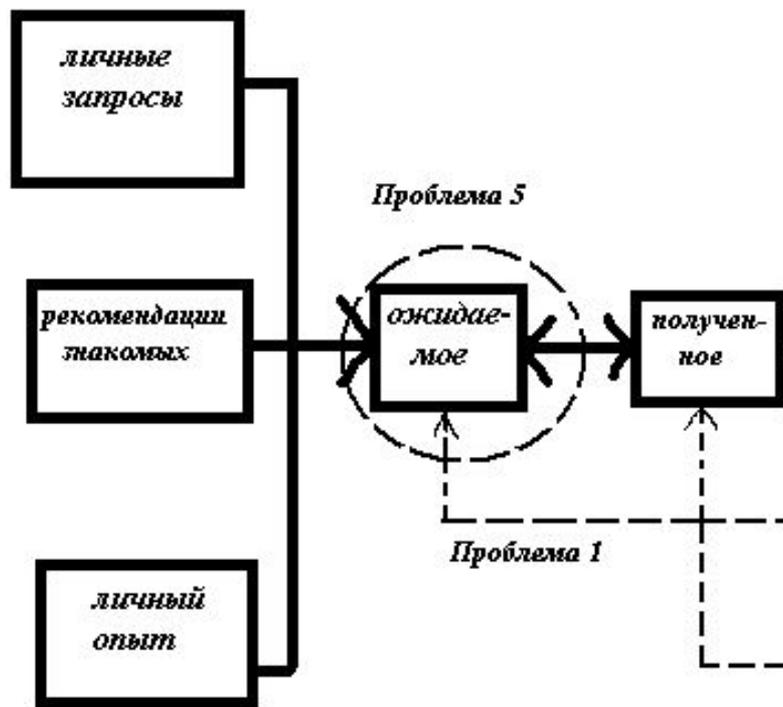
ПРОИЗВОДИТЕЛЬ



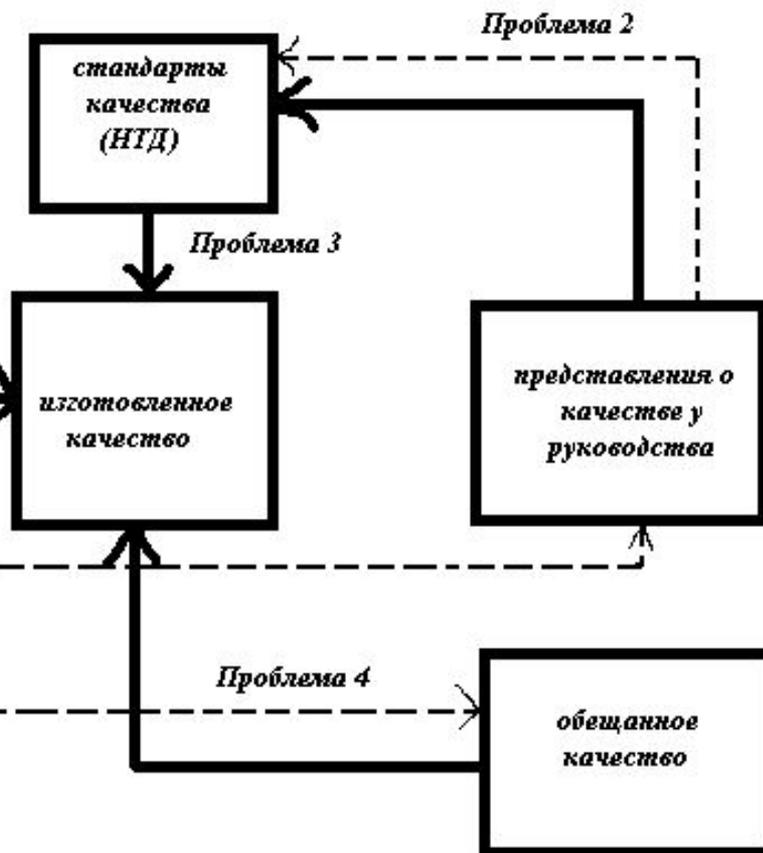
Основные проблемы

- - высшее руководство компании не имеет представления о действительных потребностях своих потребителей;
- - потребности потребителя не находят достаточно полного отражения в стандартах на продукцию;
- - качество фактически изготавливаемой продукции не соответствует проектному уровню;
- - свойства продукции, проявляющиеся в эксплуатации не соответствуют обещанному уровню, заявленному в НТД;
- - потребитель ощущает потребность, но не может донести ее до производителя в чистом виде, поскольку у него недостаточно навыков формулирования собственных потребностей, а кроме того, потребитель имеет слабое представление о возможностях производителя;
- - в традиционном представлении повышение качества происходит за счет сокращения производительности и увеличения продолжительности выполнения заказа.

КЛИЕНТ (Потребитель)



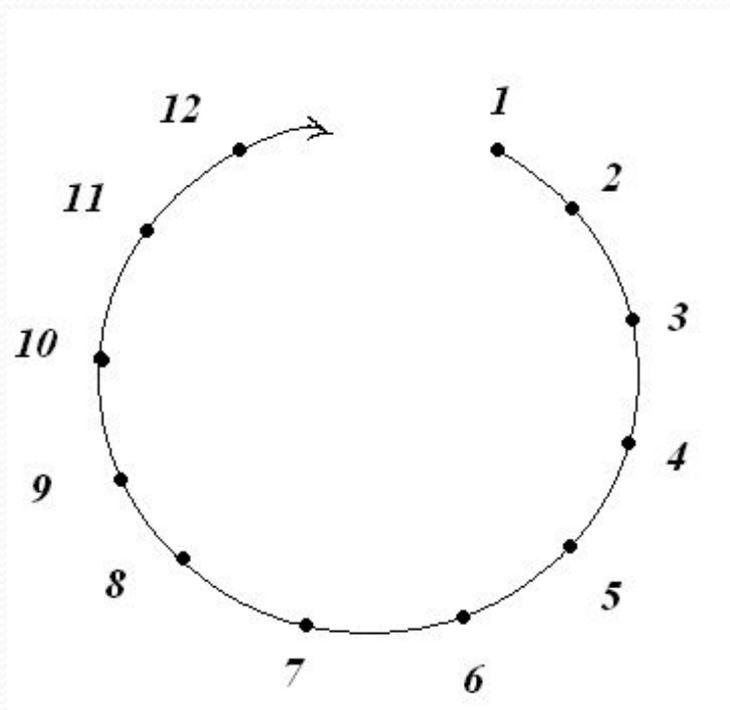
ПРОИЗВОДИТЕЛЬ



Управление качеством

- это действия, осуществляемые при создании и эксплуатации или потреблении продукции, в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня его качества (ГОСТ 15467-79)
 - менеджмент качества должен охватывать все стадии жизненного цикла продукта
 - важно предупредить возникновение дефектов
 - в деятельность, связанную с качеством должны привлекаться все отделы организации
 - управление качеством должно осуществляться на непрерывной основе

Этапы создания качества

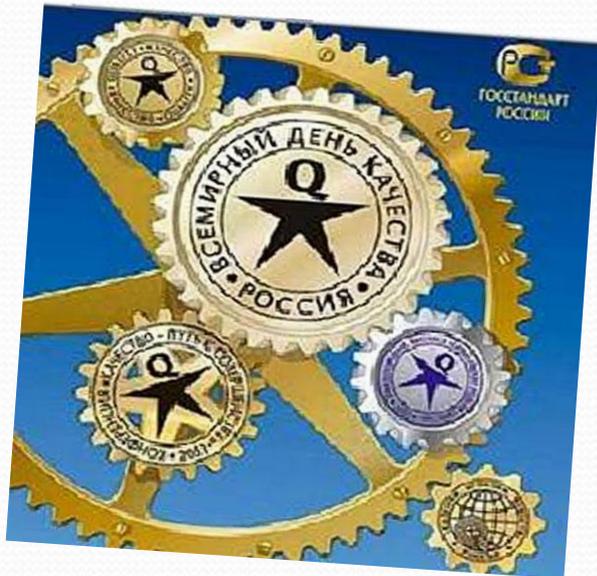


1. Исследование и определение потребностей
2. Проектирование и разработка продукции
3. Материально-техническое снабжение
4. Планирование процесса производства
5. Изготовление продукции
6. Контроль качества готовой продукции
7. Упаковка и хранение
8. Транспортировка, распределение и реализация
9. Монтаж
10. Эксплуатация
11. Сервис (послепродажное обслуживание)
12. Утилизация

Модель «Петля Джурана»

Правило десятикратных затрат

Затраты на производство некачественной продукции и обнаружение брака возрастают десятикратно при переходе от стадии проектирования к стадии производства, и от стадии производства к стадии эксплуатации

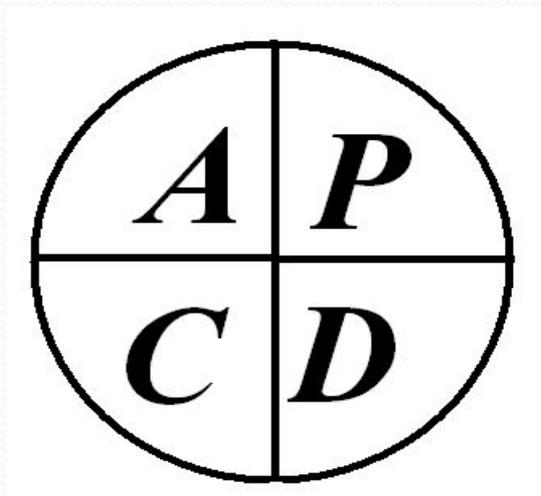


Т.Ф. Сейфи

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА



Цикл Деминга



Менеджмент качества

Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией, применительно к качеству (ГОСТ Р ИСО 9000)

Включает разработку:

- политики и целей в области качества
- процессов для достижения этих целей посредством
 - планирования качества,
 - обеспечения качества,
 - управления качеством
 - улучшения качества