

ЗАПОРОЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ ФАРМАЦИИ, МЕДИЦИНСКОГО И
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО ПРАВОВЕДЕНИЯ

Показатели качества продукции.

Методы и инструменты управления качеством



План

1. Показатели качества продукции.
2. Классификация показателей качества продукции.
3. Этапы оценки уровня качества продукции.
4. Методы управления качеством, их классификация
5. Классические методы менеджмента качества
6. «Новые» методы менеджмента качества
7. Современные методы и инструменты управления организациями
8. Статистические методы управления качеством
9. «Семь инструментов контроля качества» (методы административного управления)
10. Современные инструменты управления качеством



Качество продукции - совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные общественные и личные потребности

Производство – совокупность процессов

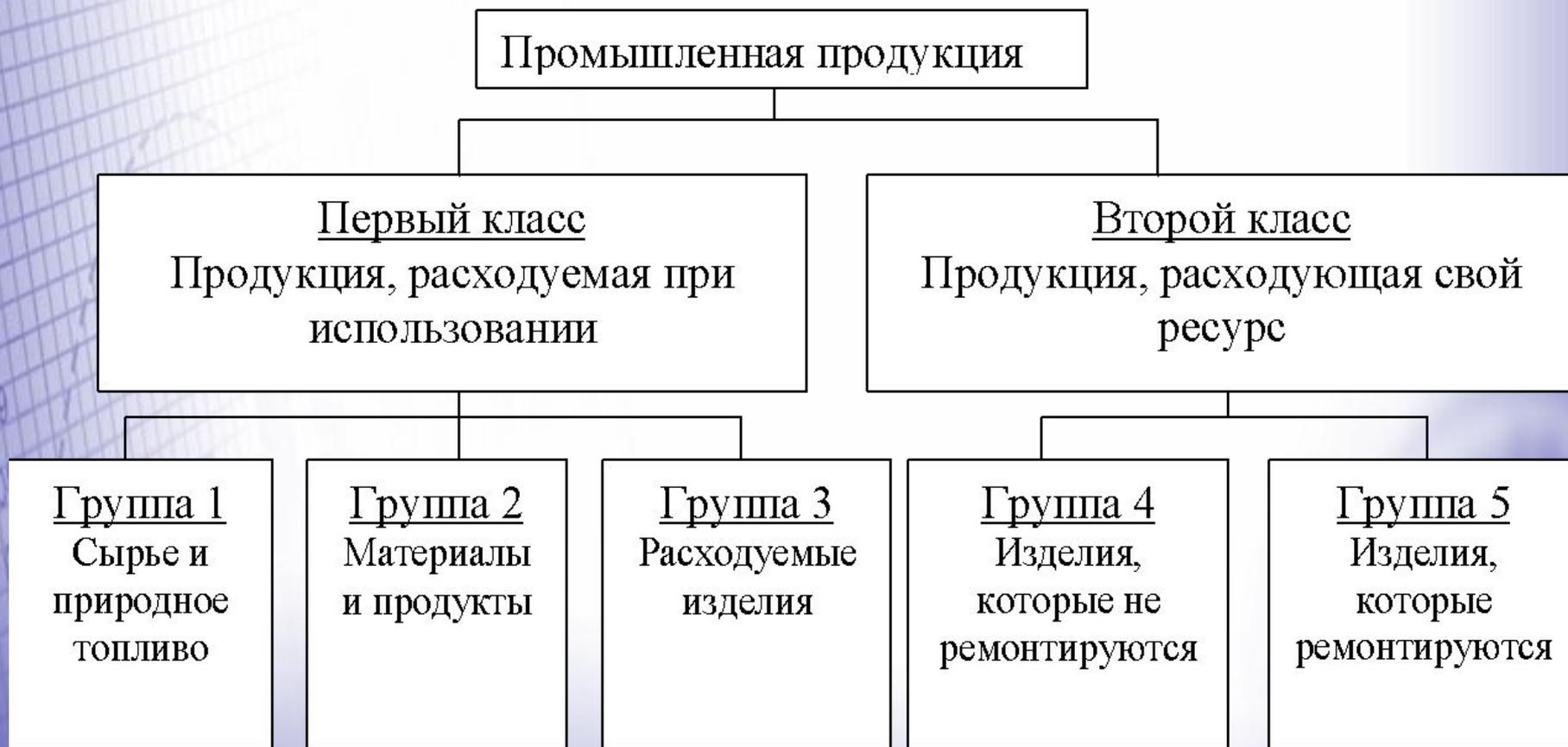
Продукт – результат человеческого труда. Продуктом – является изделие, услуга, информация



Показателями качества продукции называют числовые значения характеристик продукции

Признаком продукции называют качественную или количественную характеристику свойств продукции

Классификация промышленной продукции



Свойством продукции называют ее объективную особенность, которая может проявляться при ее разработке, изготовлении, эксплуатации или потреблении

ПРОСТЫМ

называется свойство, которое для конкретных условий оценивания уровня качества продукции не может быть разделено на более мелкие свойства

СЛОЖНЫМ

называется свойство, которое в свою очередь может быть разделено на простые свойства

Показатели качества продукции *в зависимости от характера решаемых задач относительно оценивания уровня качества продукции* классифицируют по следующим признакам

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Классификация показателей качества продукции

Признак классификации	Группы показателей качества продукции
По характерным свойствам	Показатели назначения Показатели надежности (безотказности, долговечности, ремонтпригодности, сохраняемости) Эргономические показатели Эстетичные показатели Показатели технологичности Показатели транспортабельности Показатели стандартизации и унификации Патентно-правовые показатели Экологические показатели Показатели безопасности Экономические показатели
По количеству свойств	Единичные показатели Комплексные показатели (групповые, обобщенные, интегральные)
По применению	Базовые показатели Относительные показатели
В зависимости от этапа жизненного цикла продукции	Прогнозируемые показатели Проектные показатели Производственные показатели Эксплуатационные показатели
По способу выражения	Показатели, выраженные в натуральных единицах (кг, г, баллы, безразмерные) Показатели, выраженные в стоимостных единицах

Обоснование выбора номенклатуры показателей качества продукции проводится с учетом

назначения и условий использования продукции

анализа требований потребителя

задач управления качеством продукции

состава и структуры свойств, которые характеризуются

основных требований к показателям качества продукции

Оценка уровня качества

представляет совокупность операций, включающих выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сравнение их с базовыми значениями.

Процедура оценивания уровня качества включает следующие этапы:

1) выбор номенклатуры показателей качества

2) определение значений показателей

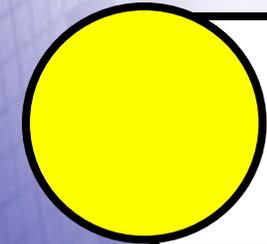
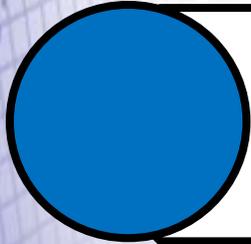
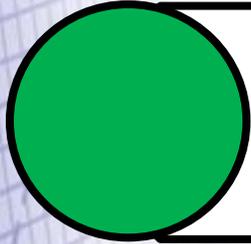
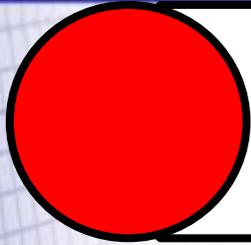
3) определение уровня качества



Методы управления качеством

- представляют собой способы и приемы осуществления управленческой деятельности и воздействия на управляемые объекты для достижения поставленных целей в области качества

Методы управления качеством



Классические методы менеджмента качества



Методы статистического управления качеством
(Шухарт, Деминг)



Цикл PDCA (Plan-Do-Check-Act) (планируйте –
делайте – проверяйте - воздействуйте)



Концепция статистического управления качеством
(TQC – Total Quality Control)



Концепция постоянного улучшения качества Дж.
Джурана (AQI – Annual Quality Improvement)



Методы Г. Тагутти (планирование экспериментов,
управление процессами)

«Новые» методы менеджмента качества

Концепция постоянного улучшения Кайзен
(KAIZEN)

Метод структурирования функции
качества QFD
(Quality Function Deployment)

Концепция «Дома качества»
(Quality House)

Методология «шесть сигм» ($6 - \sigma$)

Современные методы и инструменты управления качеством

● Бенчмаркетинг

● Методы «точно - вовремя» (Just-in-Time)

● Методы управления знаниями (Knowledge Management)

● Реинжиниринг бизнес-процессов (BPR – Business Process Reengineering)

● Методика функционального моделирования бизнес-процессов (IDEFQ)

● Сбалансированная система индикаторов ведения бизнеса BSC (Balanced Business Scorecard)

● Методология ABC/ABM (Activity Based Costing/ Activity Based Management)

Классификация статистических методов по признаку общности

Графические методы
«Семь инструментов
контроля качества»

Контрольные листки

Диаграммы Парето

Диаграммы причин и результатов
(диаграмма Исикавы)

Гистограммы

Диаграммы рассеяния

Контрольные карты

Метод расслоения (стратификации)

Классификация статистических методов по признаку общности

«Семь новых инструментов контроля качества»

диаграммы сродства

диаграммы зависимостей

системная (древовидная) диаграмма

матричная диаграмма

стрелочная диаграмма

диаграмма планирования оценки процесса (PDPC)

анализ матричных данных¹⁸