

Управление качеством

08050265 «Экономика и управление на предприятии»

08050262 «Менеджмент организации»

0811165 «Маркетинг»

Институт права и управления, каф. Менеджмента

Рукавицына Мария Николаевна

Тема 9:

Современные концепции менеджмента качества

Содержание:

1. Сущность системы менеджмента качества
2. Концепция всеобщего управления качеством (ВУК) и ее составные части
3. Методы работы по качеству
4. Статистические методы управления качеством
5. Модели премий по качеству

Ключевые понятия:

Система менеджмента качества, концепция всеобщего управления качеством, методы обеспечения качества, методы стимулирования качества, методы контроля качества, кружки качества, статические методы управления качеством, самоконтроль качества, самооценка фирм, технология самооценки, модель премии по качеству.

9.1. Сущность системы менеджмента качества

Для потребителя ожидаемая **СТОИМОСТЬ** — это стоимость ценного (правильно сделанного с точки зрения потребителя), бездефектного товара.

Чем выше уровень удовлетворенности потребителя, тем выше возможности развития бизнеса

Исходя из этого подхода следует рассмотреть три ситуации.

1. **Ц = С** Это нейтральная ситуация. Ожидания потребителя подтвердились, а производитель окупил свои затраты и получил запланированную прибыль, как он предполагал, в соответствии с реализованными параметрами качества. Это имеет место только тогда, когда значения Ц и С, установленные производителем, совпадут с ожидаемыми значениями потребителя.

Тема 9. Современные концепции менеджмента качества

9.1. Сущность системы менеджмента качества

2. **Ц > С** Потребитель удовлетворен. В то же время производитель заинтересован в получении большей прибыли за счет увеличения стоимости продаж своей продукции, и в этом случае его больше устраивало бы соотношение $Ц < С$. Конкуренция с другими производителями уравнивает интересы потребителя $Ц > С$ и интересы производителя $Ц < С$.

3. **Ц < С** Потребитель не удовлетворен и в большинстве случаев покупка товара может не совершиться. Производитель начинает терять ранее приобретаемых потребителей. Вот почему бизнес с таким соотношением $Ц$ и $С$ всегда считался плохим бизнесом. В связи с этим можно выделить три основных пути конкурентной борьбы производителей, соответствующих рассмотренным ситуациям.

Тема 9. Современные концепции менеджмента качества

9.1. Сущность системы менеджмента качества

Имидж компании, с точки зрения потребителя на ценность продукта, может быть:

- объективным, когда высокое качество продукта компании в течение длительного времени подтверждается всеми потребителями и является общепризнанным,
- субъективным, основанным на прошлом собственном опыте конкретного потребителя, его привычках, личном убеждении по поводу уровня качества предлагаемого продукта.

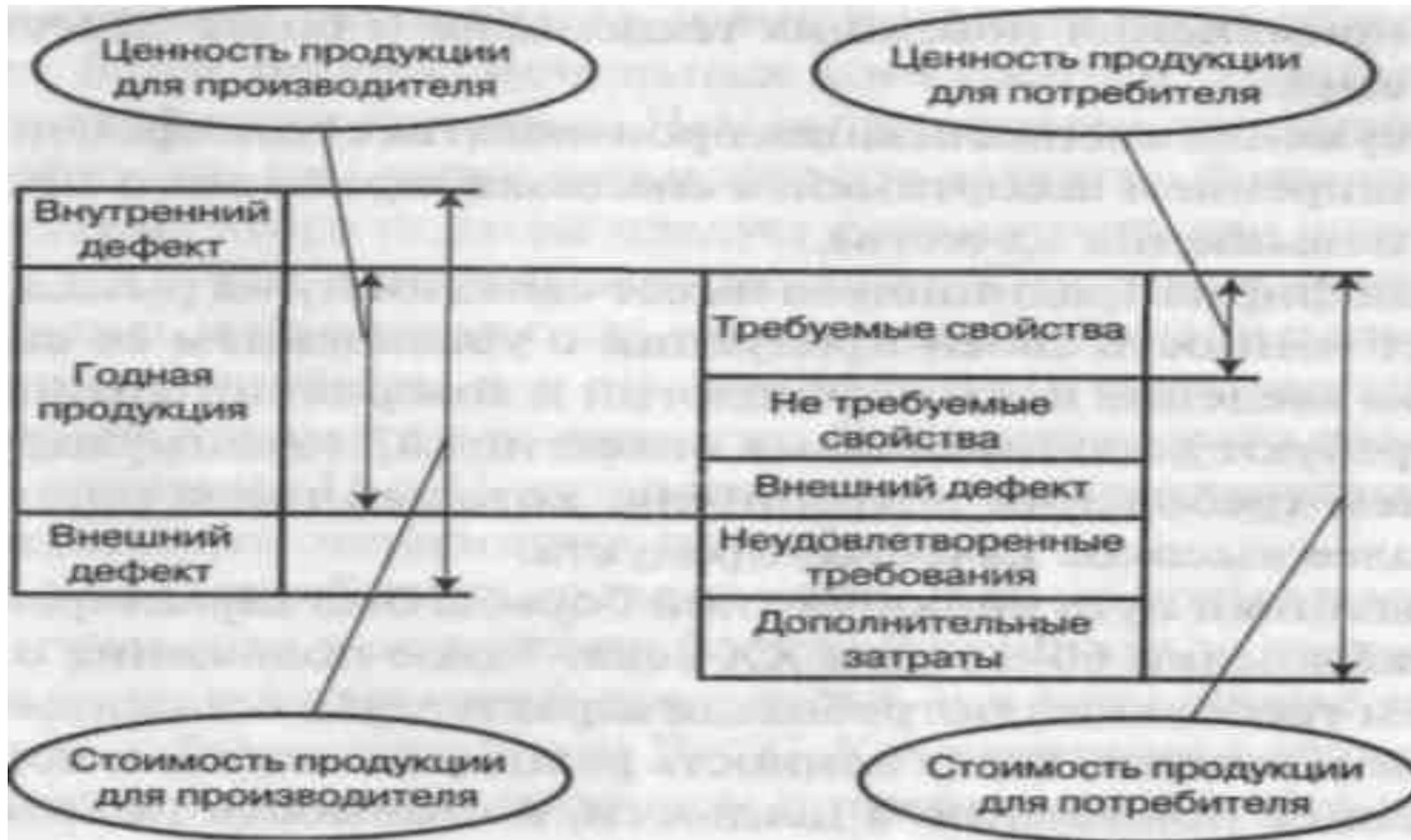
С учетом влияния имиджа определение удовлетворенности потребителя изменяется:

$$У = ИЦ/С,$$

где И — имидж фирмы.

Тема 9. Современные концепции менеджмента качества

9.1. Сущность системы менеджмента качества



Эти соотношения для производителя и потребителя изделий приведены на рис. 1.4.1.



Тема 9. Современные концепции менеджмента качества

9.1. Сущность системы менеджмента качества

Существует множество классификаций заинтересованных сторон. В системе качества, а также в стандарте ISO 9004:2000 различают пять заинтересованных сторон.

- **Потребитель.** Это главная заинтересованная сторона, ради которой существует весь бизнес. Нет потребителя — нет бизнеса, ибо когда нет того, кто хочет продукцию купить, нет никакого смысла ее производить. Потребителю необходимо, чтобы продукция была качественная, дешевая, простая в обслуживании
- **Акционеры, владельцы бизнеса.** Их интересует, чтобы бизнес процветал и приносил прибыль, так как их интерес в бизнесе измеряется размером полученной прибыли. Они кровно заинтересованы, чтобы бизнес рос и процветал. Поэтому при планировании любых стратегий, любых инноваций необходимо учитывать влияние таких решений на акционеров и владельцев бизнеса.

Тема 9. Современные концепции менеджмента качества

9.1. Сущность системы менеджмента качества



Рис.1.7.1. Классификация показателей качества

Тема 9. Современные концепции менеджмента качества

9.1. Сущность системы менеджмента качества

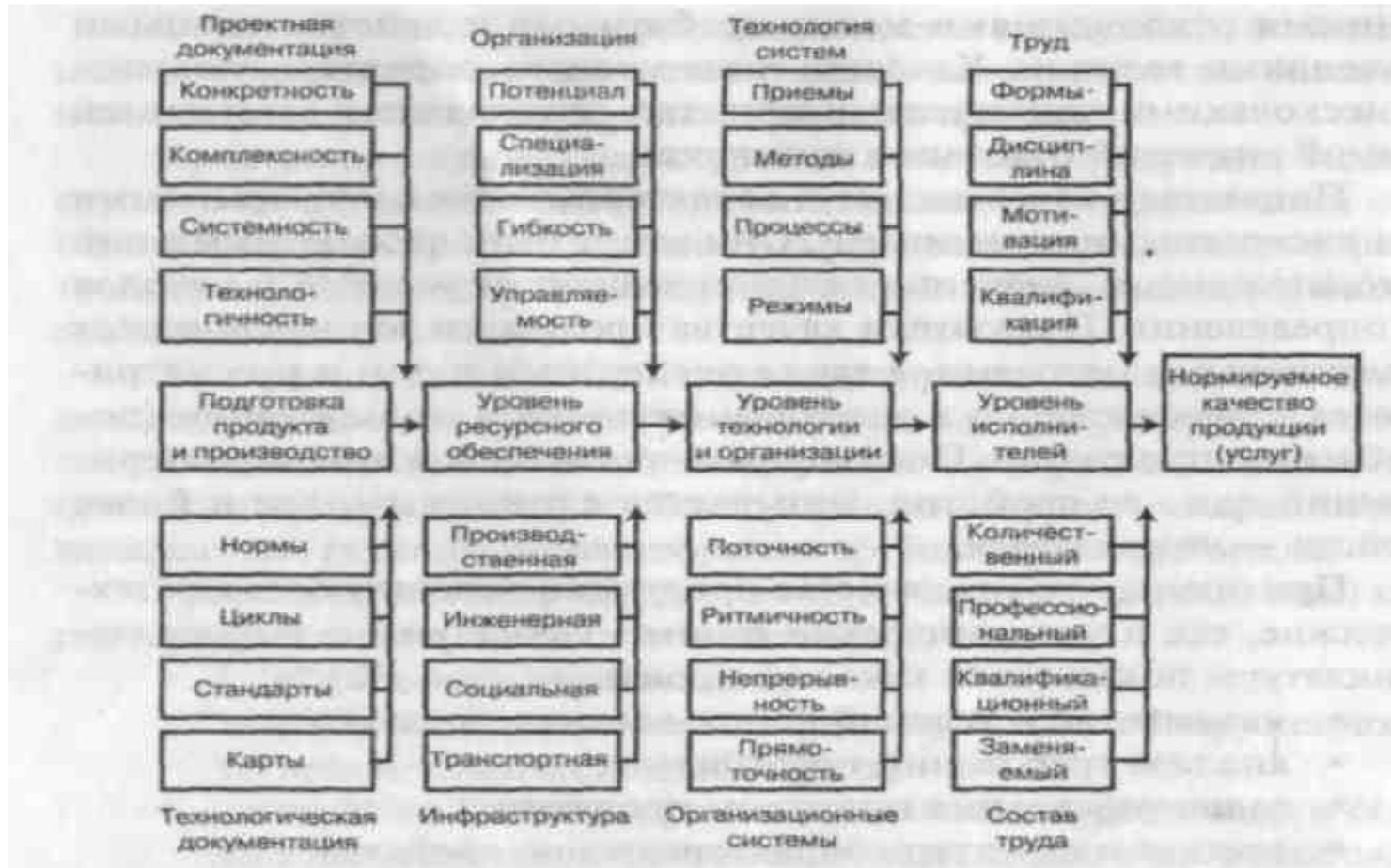


Рис. 1.7.2. Причинно-следственные связи, обеспечивающие качество продукции

Тема 9. Современные концепции менеджмента качества

9.1. Сущность системы менеджмента качества

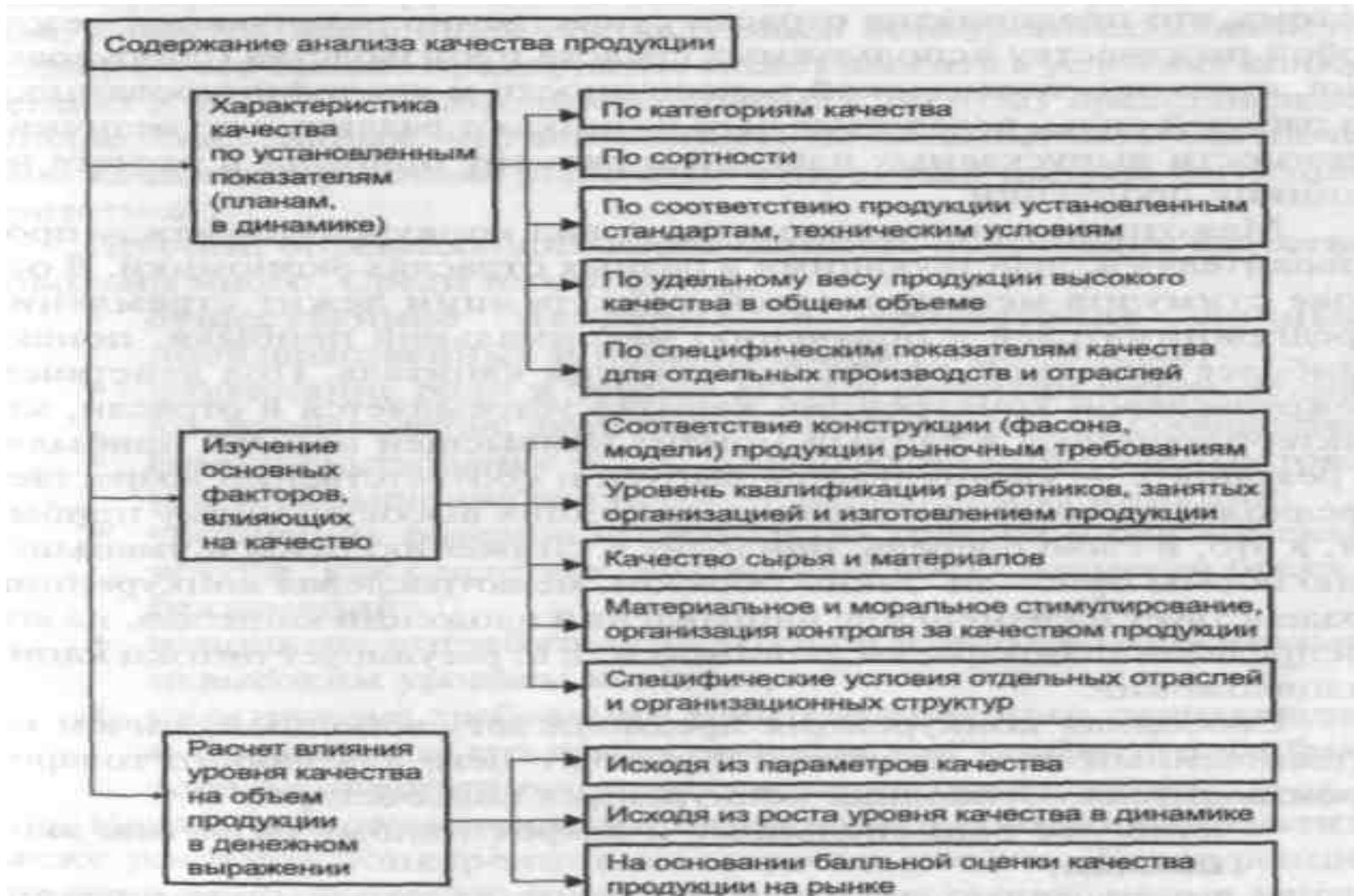


Рис. 1.7.3. Анализ качества продукции

Тема 9. Современные концепции менеджмента качества

9.1. Сущность системы менеджмента качества



Рис. 1.8.2. Анализ конкурентоспособности изделия

Тема 9. Современные концепции менеджмента качества

9.1. Сущность системы менеджмента качества



Рис. 1.8.3. Анализ конкурентного статуса фирмы

9.2. Концепция всеобщего управления качеством (ВУК) и ее составные части

Качество жизни выражается через многообразные показатели. К ним относятся:

- качество питания;
- качество и модность одежды;
- комфорт жилища;
- качество здравоохранения;
- качество образования;
- качество сферы обслуживания;
- качество окружающей среды, структура досуга;
- степень удовлетворения потребностей:

Тема 9. Современные концепции менеджмента качества

9.2. Концепция всеобщего управления качеством (ВУК) и ее составные части

Потребности человека	Потребности организации (общества)
Технические потребности	
в организации; в жизнедеятельности; в порядке; в безопасности; в стабильности; в информации	в труде; в прибавочном продукте; в организации; в безопасности; в стабильности; в информации
Биологические потребности	
физиологические; в продолжении рода; в пище, в жилье и одежде; в отдыхе; в здоровье.	в устойчивом развитии; в достижении гармонии между людьми и между обществом и природой.
Социальные потребности	
в управлении и организации; в творческом труде; любви, семье; в информации и знаниях; в вере и патриотизме; в самовыражении; свободном времени; в общении; во власти; в принадлежности к социальной :	в управлении; в вере; в саморазвитии.
Интересы	
технические; биологические; социальные; эстетические и др.	в милосердии; в развитии культуры; в современном производстве.

Тема 9. Современные концепции менеджмента качества

9.2. Концепция всеобщего управления качеством (ВУК) и ее составные части

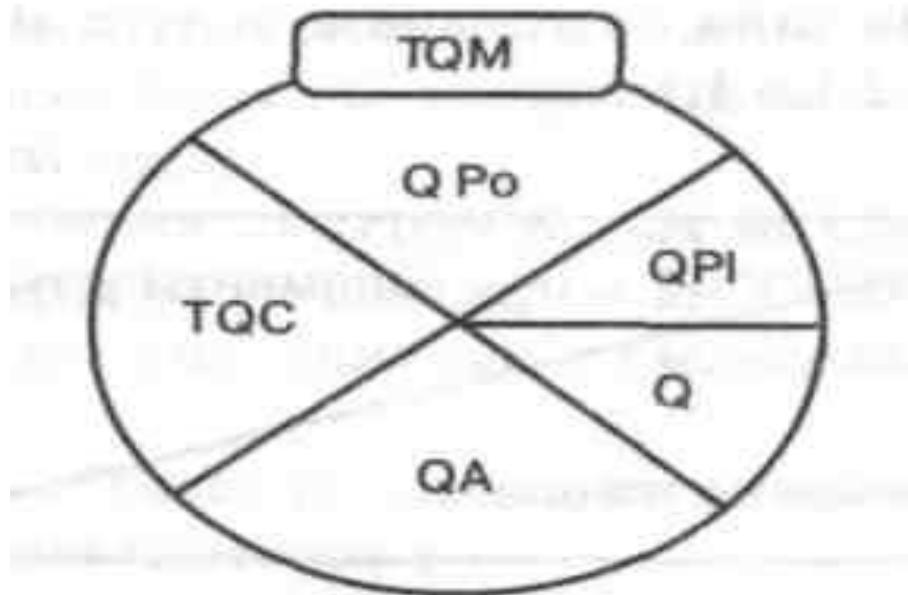


Рис. 2.1.6.2. Основные составляющие **TQM**

Условные обозначения:

TQM (Total Quality Management) — всеобщий менеджмент качества;

TQC (Total Quality Control) — всеобщее управление качеством;

QA (Quality Assurance) — обеспечение качества;

QPo (Quality Policy) — политика качества;

QP1 (Quality Planning) — планирование качества;

QI (Quality Improvement) — улучшение качества

9.3. Методы работы по качеству

Система TQM является комплексной системой, ориентированной на постоянное улучшение качества, минимизацию производственных затрат и поставку точно в срок. Основная идеология TQM базируется на принципе — улучшению нет предела. Применительно к качеству действует целевая установка — стремление к нулю дефектов; к нулю непроизводительных затрат, к поставкам — точно в срок. При этом осознается, что достичь этих пределов невозможно, но к этому надо постоянно стремиться и не останавливаться на достигнутых результатах. Эта идеология имеет специальный термин — «постоянное улучшение качества» (continuous quality improvement).

Тема 9. Современные концепции менеджмента качества

9.3. Методы работы по качеству

С 1967 г. в СССР был утвержден Государственный знак качества, который проставлялся на товарах народного потребления и производственно-технического назначения, качество которых признавалось «высоким». Ставился такой знак непосредственно на товаре или на упаковке, а также в товаросопроводительной документации, на ярлыках и этикетках (независимо от «товарного знака»). Право использования Государственного знака качества предоставлялось предприятиям министерствами (ведомствами) сроком на 2—3 года на основании результатов государственной аттестации качества выпускаемой этими предприятиями промышленной продукции.

9.4. Статистические методы управления качеством

Методические документы Госстандарта СССР предусматривали оценку качества промышленной продукции по следующим группам показателей:

- техническим;
- эксплуатационным;
- надежности;
- технологичности;
- эстетическим;
- эргономическим;
- уровня стандартизации и унификации.

Тема 9. Современные концепции менеджмента качества

9.4. Статистические методы управления качеством



- 1-й этап
(1900—1920)
- 2-й этап
(1920—1950)
- 3-й этап
(1950—1980)
- 4-й этап
(1980—
настоящее
время)

Тема 9. Современные концепции менеджмента качества

9.4. Статистические методы управления качеством

Принятые сокращения:

- MBQ — Management by Quality — Менеджмент на основе качества;
- MBO — Management by Objectives — Управление по целям;
- TQM — Total Quality Management — Всеобщий менеджмент качества;
- UQM — Universal Quality Management — Универсальный менеджмент качества;
- QM_ Quality Management — Менеджмент качества;
- QC — Total Quality Control — Всеобщее управление качеством;
- CWQC — Company Wide Quality Control — Контроль качества в масштабе всей компании;
- ^C — Quality Circles — Кружки контроля качества;
- « — Zero Defects — Система «ноль дефектов»;
- " ® — Quality Function Deployment — Развертывание функции качества;
- "C — Statistical Quality Control — Статистический контроль качества.

9.5. Модели премий по качеству

Резюме

Философия предпринимательства претерпевала во второй половине XX века ряд изменений и к настоящему времени целиком основывается на концепции т.н. «общество потребителей», т. е. общества, целью существования которого является удовлетворение потребностей сограждан. Зарождающаяся сейчас новая философия предпринимательства и, соответственно, новая философия качества базируются на все большем учете интересов общества — в первую очередь с позиций защиты окружающей среды. Развитие методов обеспечения качества шло через следующие основные фазы: отбраковка контроль качества управление качеством менеджмент качества качество среды.

Тема 9. Современные концепции менеджмента качества

9.5. Модели премий по качеству

Реальные системы управления качеством — как отечественные, так и зарубежные, создавались в соответствии с действовавшей в соответствующий период времени концепцией. Отличительными особенностями современного подхода к решению проблем качества являются:

- наличие четкой законодательной основы для проведения всех работ;
- гармонизация требований национальных стандартов, правил и процедур сертификации;
- создание национальных/региональных инфраструктур, уполномоченных проводить работы по сертификации продукции и систем качества, аккредитации лабораторий, сертификации специалистов по качеству.

Тесты

- 1. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:
 - а) шесть фаз;
 - б) пять фаз;
 - в) четыре фазы.
- 2. Звезда качества не включает:
 - а) систему мотивации;
 - б) систему взаимоотношений с поставщиками;
 - в) систему взаимоотношений с инвесторами.
- 3. Методология всеобщего управления качеством (ТЗМ) — это
 - а) система обеспечения качества продукции;
 - б) экспертиза продукции предприятия;
 - в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.

Вопросы для самопроверки:

1. Какова сущность системы менеджмента качества?
2. Охарактеризуйте концепцию Всеобщего управления качеством (TQM).
3. Какая структура и содержание составных частей TQM?
4. Перечислите приемы и средства, используемые для Всеобщего управления качеством.
5. Какое содержание методов работы по качеству?
6. Перечислите и охарактеризуйте статические методы управления качеством.
7. Назовите область применения “семи инструментов качества”.
8. Перечислите модели национальных премий по качеству и их критерии.
9. Каково применение критериев по качеству для проведения самооценки организаций?

Рекомендуемая литература:

- Герасимов Б.И. Управление качеством. – М.: КНОРУС, 2007. – 272 с. Миронов М.Г. Управление качеством. М.: Омега-Л, 2007. – 664 с.
- Окрепилов В.В. Управление качеством. – М.: Издательство Экономика, 2000.
- Шубенкова Е.В. Тотальное управление качеством. – М.: Экзамен, 2005. – 256 с.
- Эванс Джеймс. Управление качеством/ пер. с англ.; под ред. Э.М. Короткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 671 с.