

Управление качеством

08050265 «Экономика и управление на предприятии»

08050262 «Менеджмент организации»

0811165 «Маркетинг»

Институт права и управления, каф. Менеджмента

# **Тема 1:**

# **Основные понятия и категории**

# **управления качеством**

Рукавицына Мария Николаевна,  
доцент, кафедра менеджмента

# Цели курса

- Формирование у студентов базовых знаний и компетенции в области управления качеством
- Изучение сущности и необходимости повышения качества
- Умение пользоваться методикой определения экономической эффективности улучшения качества
- Выявление проблем в области качества
- Использование методов современного подхода к управлению качеством

# Задачи курса

Студенты должны знать:

- Сущность качества товаров и услуг
- Наивысшие достижения в производстве товаров и услуг конкретных видов
- Состояние рынка товаров и услуг
- Процессы происходящие в сфере потребления
- Методы оценки качества товаров и услуг
- Современные методы менеджмента качества

## План темы:

- 1.1. Определения качества.
- 1.2. Продукция и ее категории.
- 1.3. Понятия процесса, входа и выхода.
- 1.4. Общая схема процессного подхода
- 1.5. Показатель качества и его разновидности.
- 1.6. Основные требования к качеству.
- 1.6. Сущность управления качеством.

## Ключевые понятия:

Управление, качество, качество продукции, объект качества, относительное качество, уровень качества, система качества, обобщающие показатели качества, квалиметрия, эстетичность товара, эргономичность товара, надежность товара, экологические показатели качества, патентоправовые показатели качества.

## 1.1. Определения качества

Управление качеством не означает достижения совершенства. Оно означает продуктивное производство продукции. Имеющей качество, отвечающее ожиданиям рынка.

Д-р Э.Деминг

Качество, ориентированное на потребление, на те свойства, которые вызывают у людей желание купить товар. Качество, характеризующее технический уровень изготовления продукции, - дефекты и отказы, вызывающие необходимость переделок.

Дж. Джуран 

# Тема 1. Основные понятия и категории управления качеством

## 1.1. Определения качества

---

Качество – совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности

ИСО 8 402:

1994

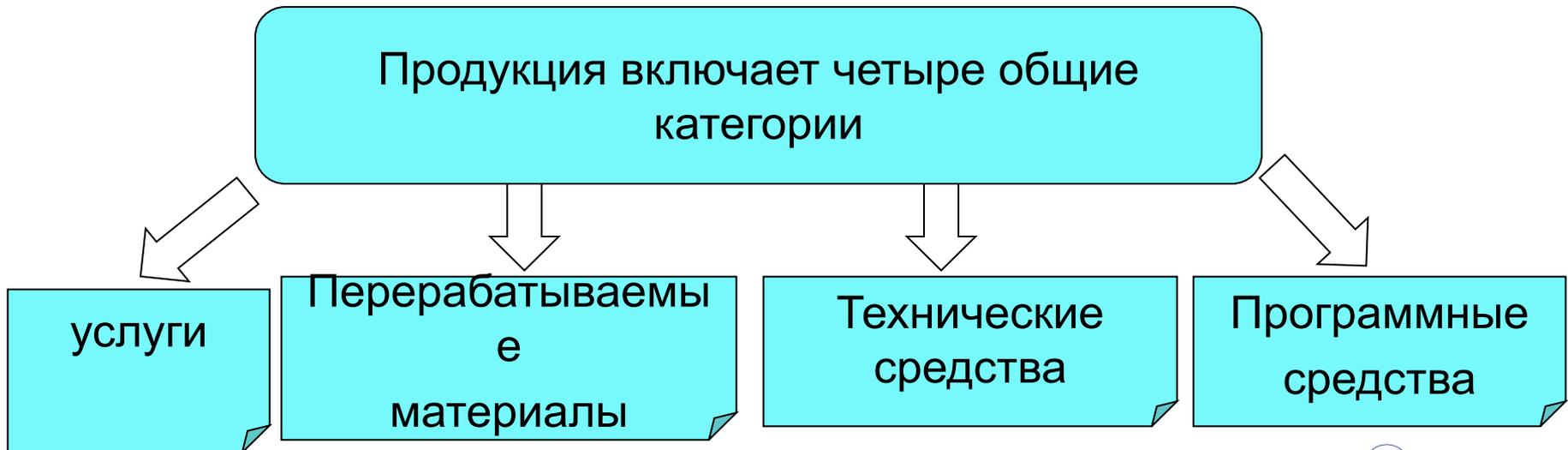
Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования.

ГОСТ Р ИСО

9000:2001

## 1.2. Продукция и ее категории

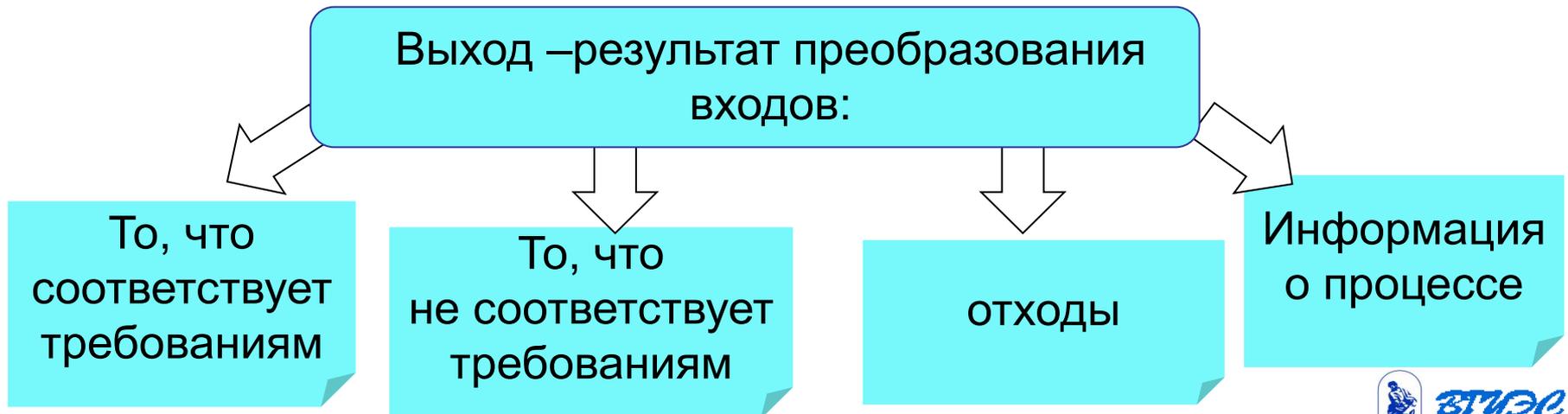
**Продукция** – результат процесса, т.е. результат совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы и выходы.



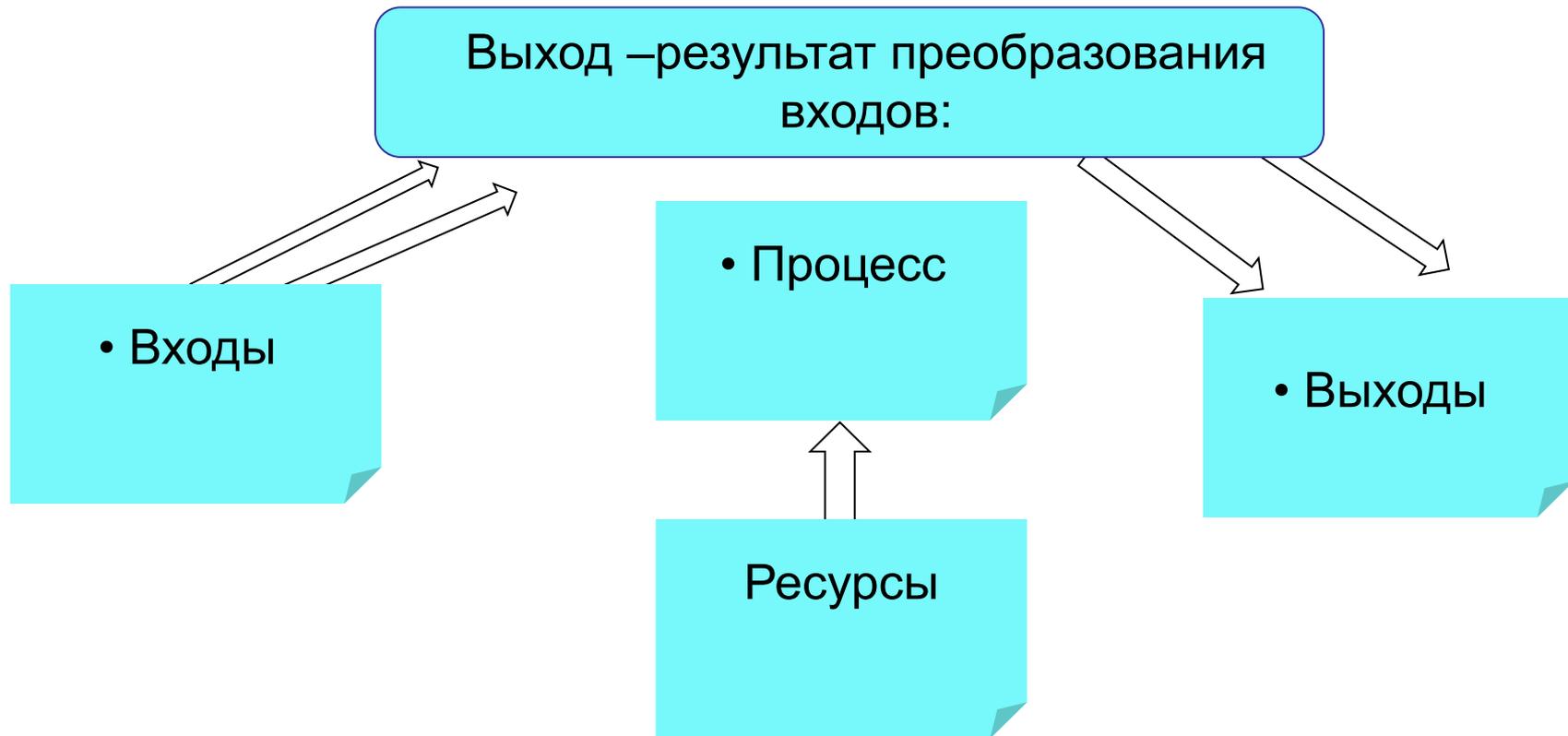
## 1.3. Понятия процесса, входа и выхода.

**Процесс** – последовательные взаимосвязанные или взаимодействующие виды деятельности по преобразованию входных данных, в ходе которых создается добавленная стоимость

**Вход** – материалы и/или информация, преобразуемые процессом для создания выходов



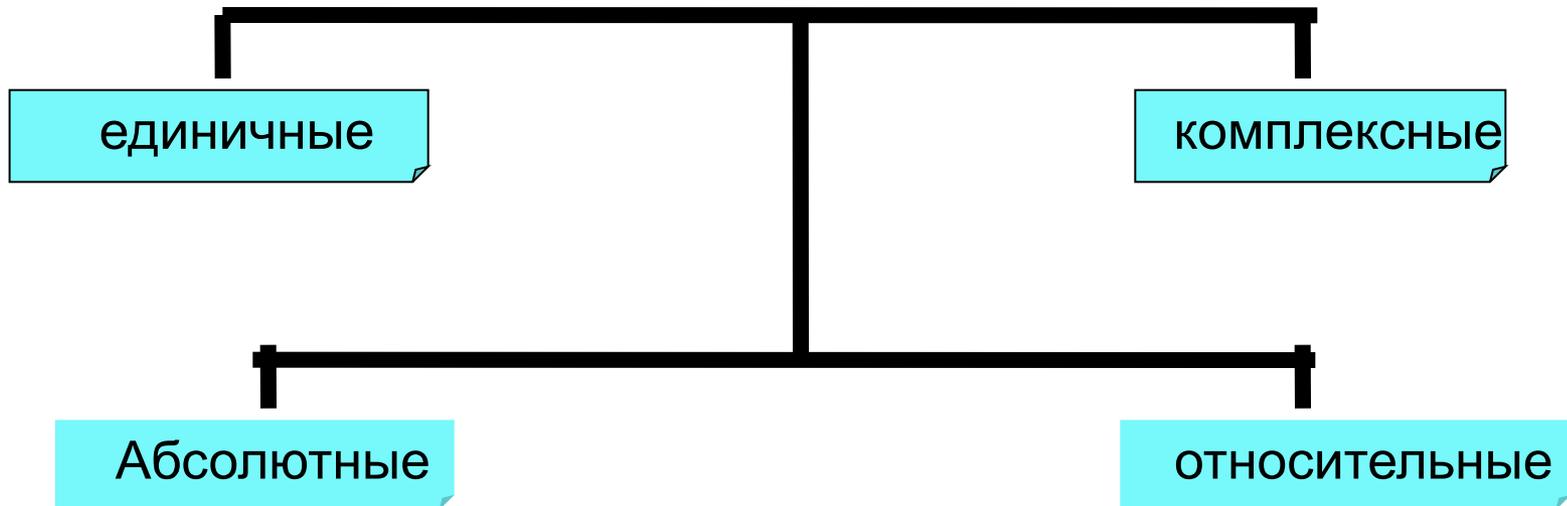
## 1.4. Общая схема процессного подхода



- - возможности измерений

## 1.5. Показатель качества и его разновидности.

Показатель качества – количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество



Система качества – совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством

## 1.6. Основные требования к качеству.

**Требования к качеству** – выражение определенных потребностей в виде количественных характеристик или описаний для осуществления их реализации и/или проверки

обязательные и  
законодательные  
требования

Требования  
добровольного  
характера

Требования  
потребителей

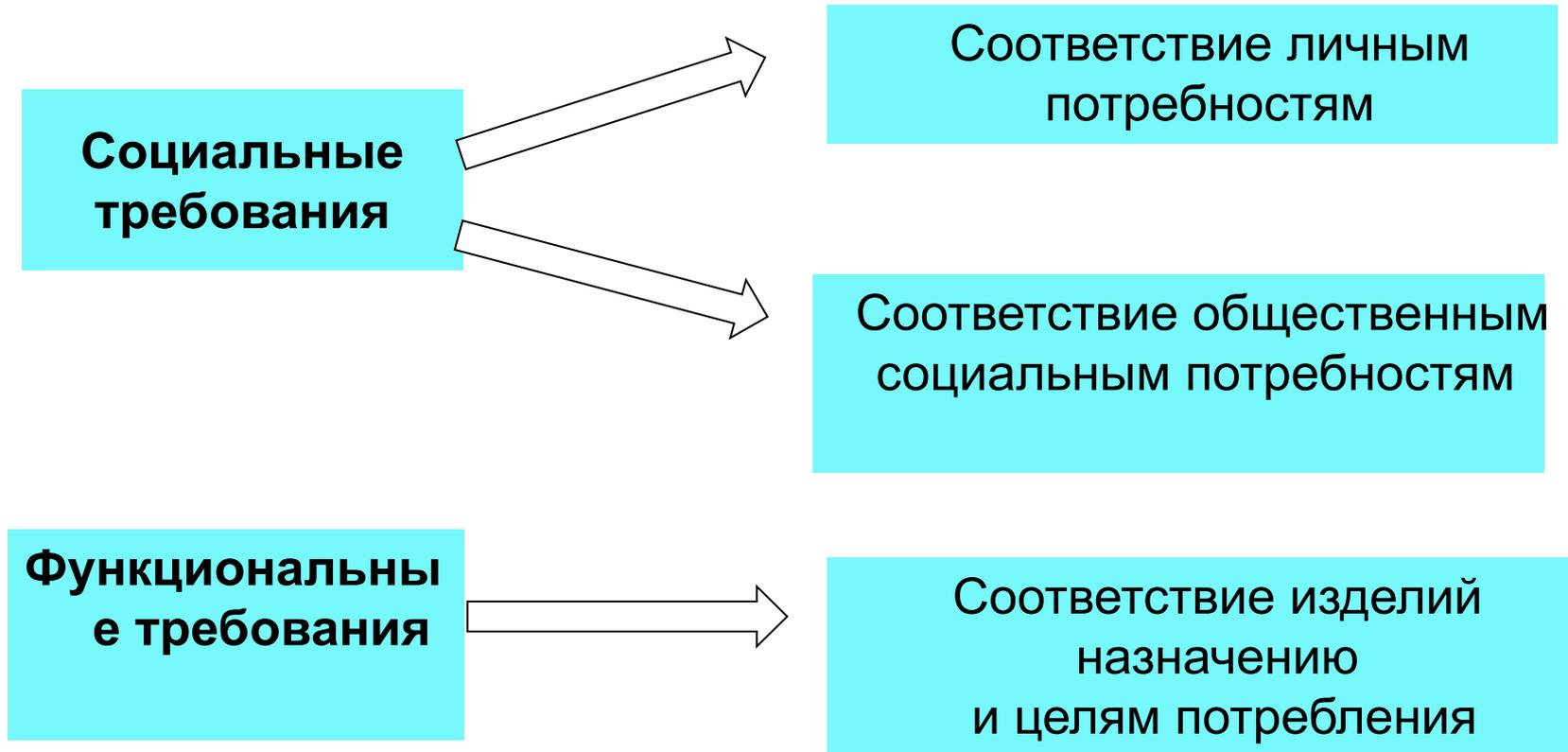
Общепринятые  
требования

**Обязательные требования должны содержаться только в технических регламентах (гл. 7 ФЗ «О техническом регулировании»)**

### **Основные требования к качеству:**

- Социальные требования
- Функциональные требования
- Эргономические требования
- Эстетические требования
- Требования надежности
- Требования безопасности
- Экономические требования

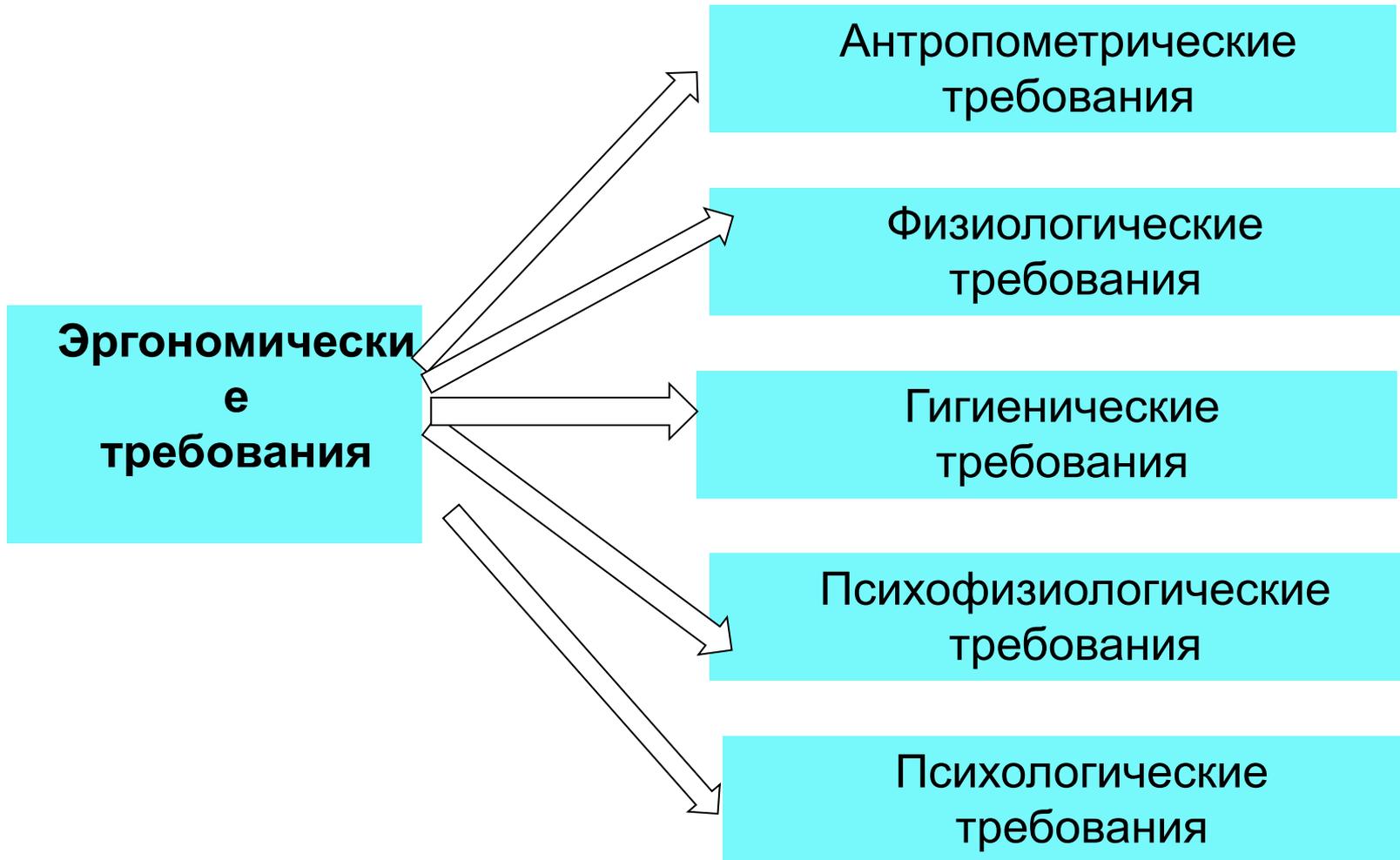
## 1.7. Сущность управления качеством.



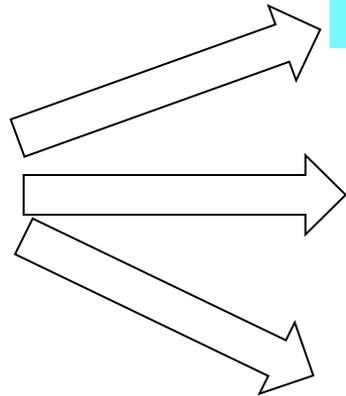
# Тема 1. Основные понятия и категории управления качеством

## 1.7. Сущность управления качеством

---



Эстетические  
требования

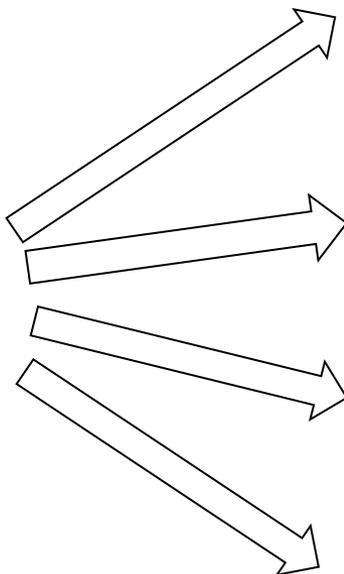


Требования информационной  
выразительности

Рациональность  
формы

Целостность  
композиции

Требования  
надежности



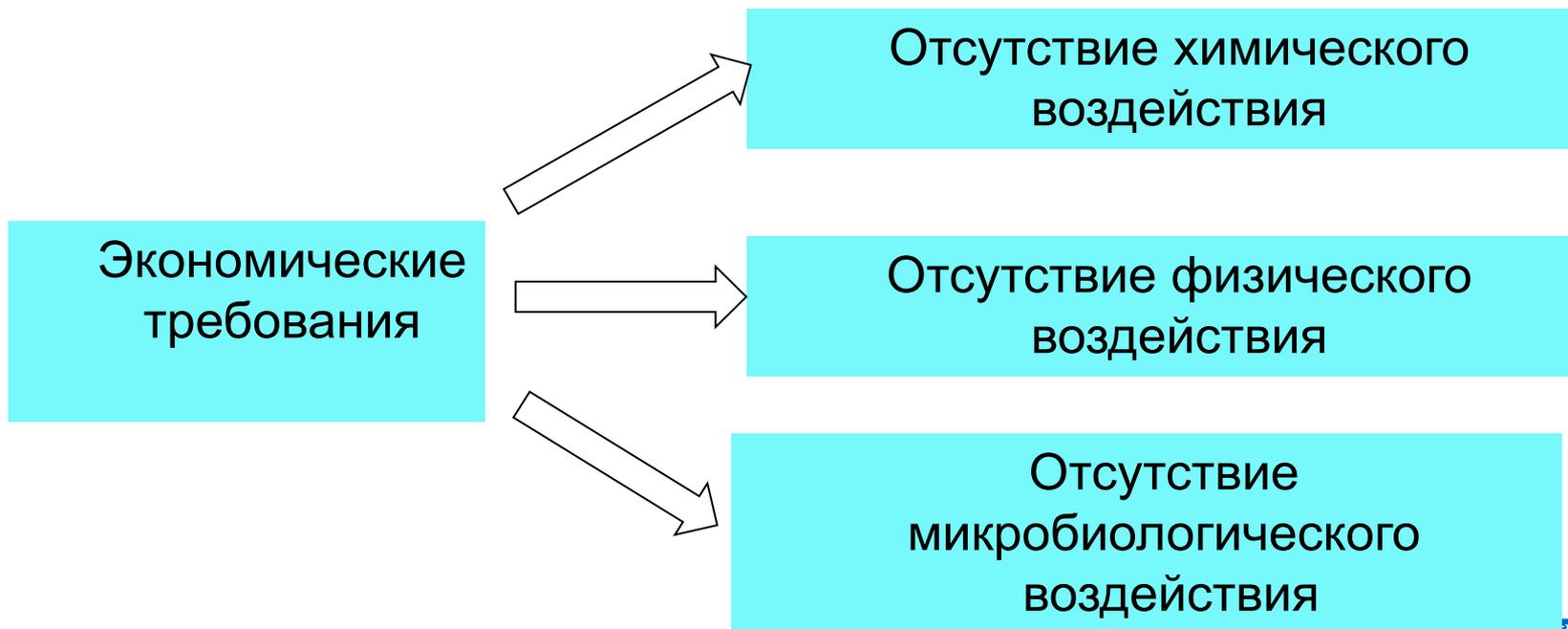
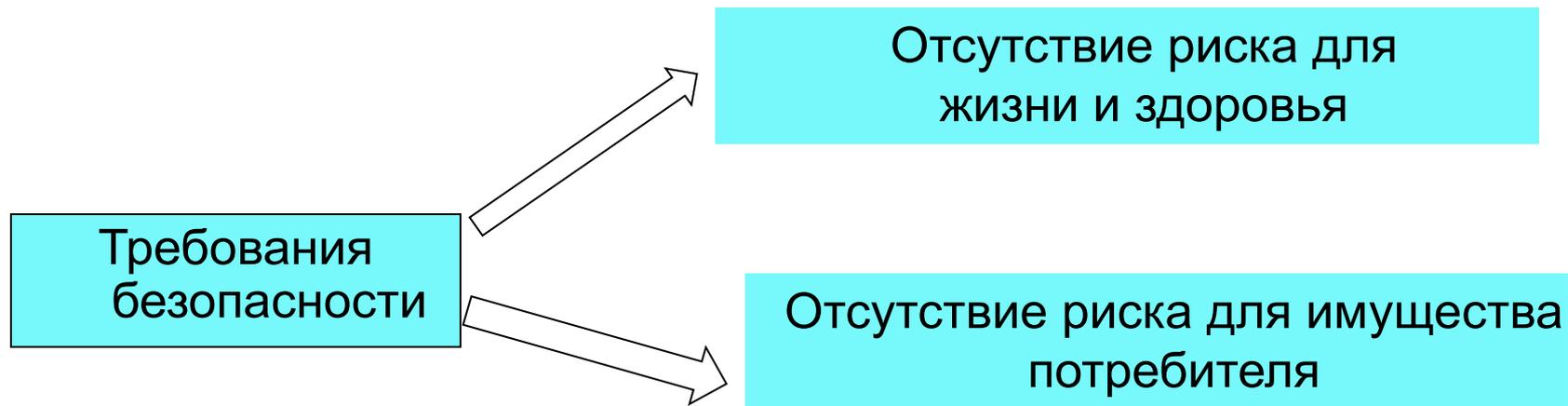
Требования  
безопасности

Требования  
ремонтпригодности

Требования  
долговечности

Требования  
сохраняемости





## Вопросы для самопроверки:

1. Дайте стандартное определение качества.
2. Представьте современную концепцию управления качеством.
3. Каково назначение показателей качества?
4. Представьте систему показателей качества продукции, услуг конкретного предприятия.
5. Какая сущность и назначение квалиметрии?

# 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.