

МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ.С.  
Ю.ВИТТЕ

ФИЛИАЛ В Г. НИЖНЕМ НОВГОРОДЕ

ФАКУЛЬТЕТ: ЭКОНОМИЧЕСКИЙ

# ПРЕЗЕНТАЦИЯ


ПО ДИСЦИПЛИНЕ: «УПРАВЛЕНИЕ  
КАЧЕСТВОМ»

ТЕМА: «ПРИНЦИПЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА И  
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

ВЫПОЛНИЛ СТУДЕНТ 3 КУРС, 1-С НН, ЯРОВИКОВА Л.И.

# Что такое качество?

- **Качество - совокупность характеристик объекта , относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности**
- **Достижение удовлетворительного качества включает все стадии петли качества , как единое целое. Вклад в качество этих различных стадий иногда идентифицируется отдельно с целью их выделения, например, качество, обусловленное потребностями, качество обусловленное проектированием продукции , качество обусловленное соответствием.**




Качество продукции – это совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности потребителя.


# Три основных группы обеспечения качества:

- 1. Принципы технического характера (конструктивные, технологические, метрологические и т.д.);
- 2. Принципы экономического характера (финансовые, нормативные, материальные и т.д.);
- 3. Принципы социального характера (организационные, правовые, кадровые и т.д.).



# Краткая характеристика условий формирования факторов качества :

- **1. Внешние условия формирования факторов качества:**
  - - инвестиции, поддержка государства;
  - - ритмичность поставок сырья, материалов и комплектующих, их качество;
  - - оценка и подтверждение качества продукции;
  - - правовое обеспечение качества (юридическая ответственность за дефектную продукцию);
  - - уровень конструкторских разработок;
  - - взаимосогласованность требований контроля и надзора;

- 
- 2. Внутренние условия:
    - - дисциплина, оборудование, технология производства;
    - - испытательная база;
    - - технический контроль;
    - - организационная и производственная структура управления предприятием;
  - 3. Человеческий фактор:
    - - квалификация, опыт, профессионализм;
    - - поощрения, стимулирование, мотивация;
    - - активность и инициатива;
    - - обмен передовым опытом;



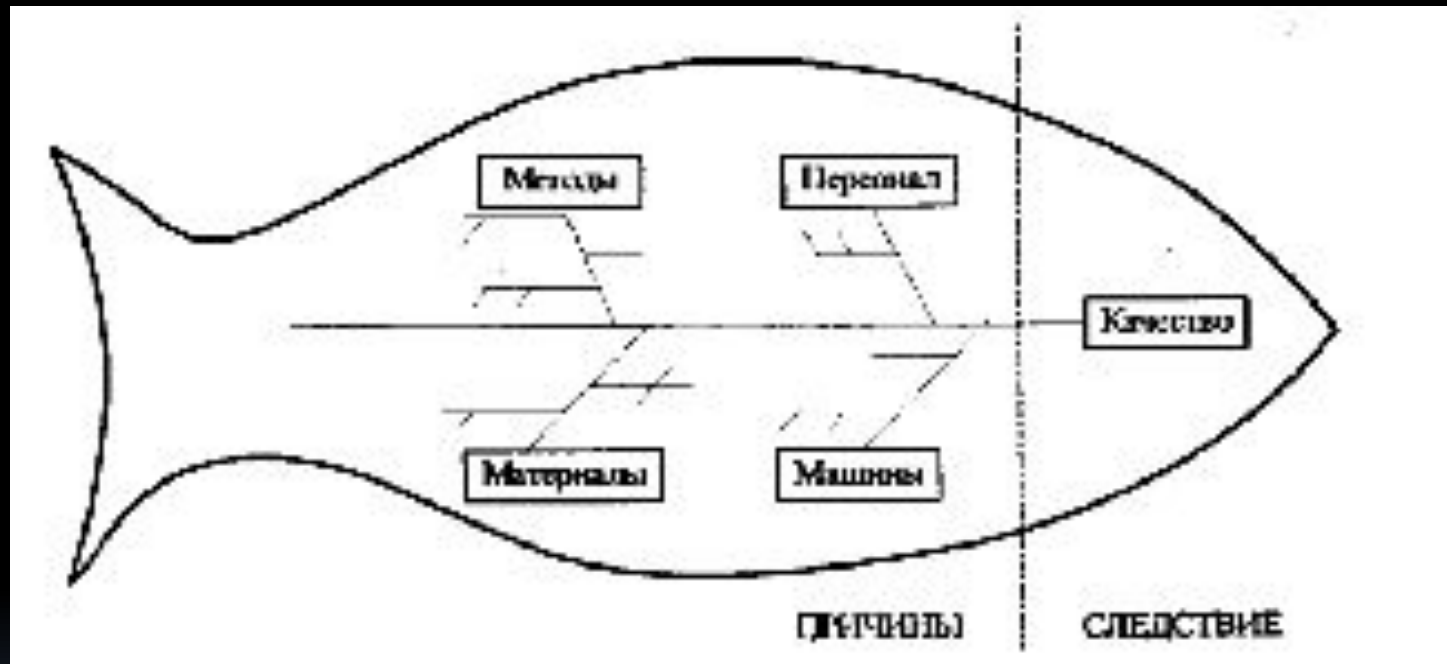
Часто при определении факторов, которые влияют на какой-либо результативный показатель, характеризующий качество, используют причинно-следственную диаграмму определения качества.

- 
- Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикава, диаграмма "рыбий скелет") применяется, когда требуется исследовать и изобразить все возможные причины определенных проблем или условий.
- 



- Порядок построения причинно-следственной диаграммы:
- 1. Описание выбранной проблемы, а именно: в чем ее особенности, где она возникает, когда проявляется и как далеко распространяется.
- 2. Перечисление причин, необходимых для построения причинно-следственной диаграммы одним из следующих способов:
  - • проведение мозговой атаки, на которой обсуждаются все возможные причины без предварительной подготовки;
  - • отслеживание всех стадий производственного процесса и указание на контрольных листках возможных причин возникающей проблемы.
- Построение причинно-следственной диаграммы.
- Анализ диаграммы: факторы и условия расставляются по значимости, устанавливаются те причины, которые в данный момент поддаются корректировке.
- Толкование всех взаимосвязей.
- Составление плана дальнейших действий.

Применение причинно-следственной диаграммы позволяет выявить и сгруппировать все условия и факторы, влияющие на данную проблему.



- Рис. 1. Причинно-следственная диаграмма

# Принципы управления качеством продукции

- Восемь принципов менеджмента качества:
- 1. Ориентация на потребителя. Организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.
- 2. Лидерство руководителя. Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.
- 3. Вовлечение работников. Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.
- 4. Процессный подход. Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.
- 5. Системный подход к менеджменту. Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют результативности и эффективности организации при достижении ее целей.
- 6. Постоянное улучшение. Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.
- 7. Принятие решений, основанных на фактах. Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.
- 8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

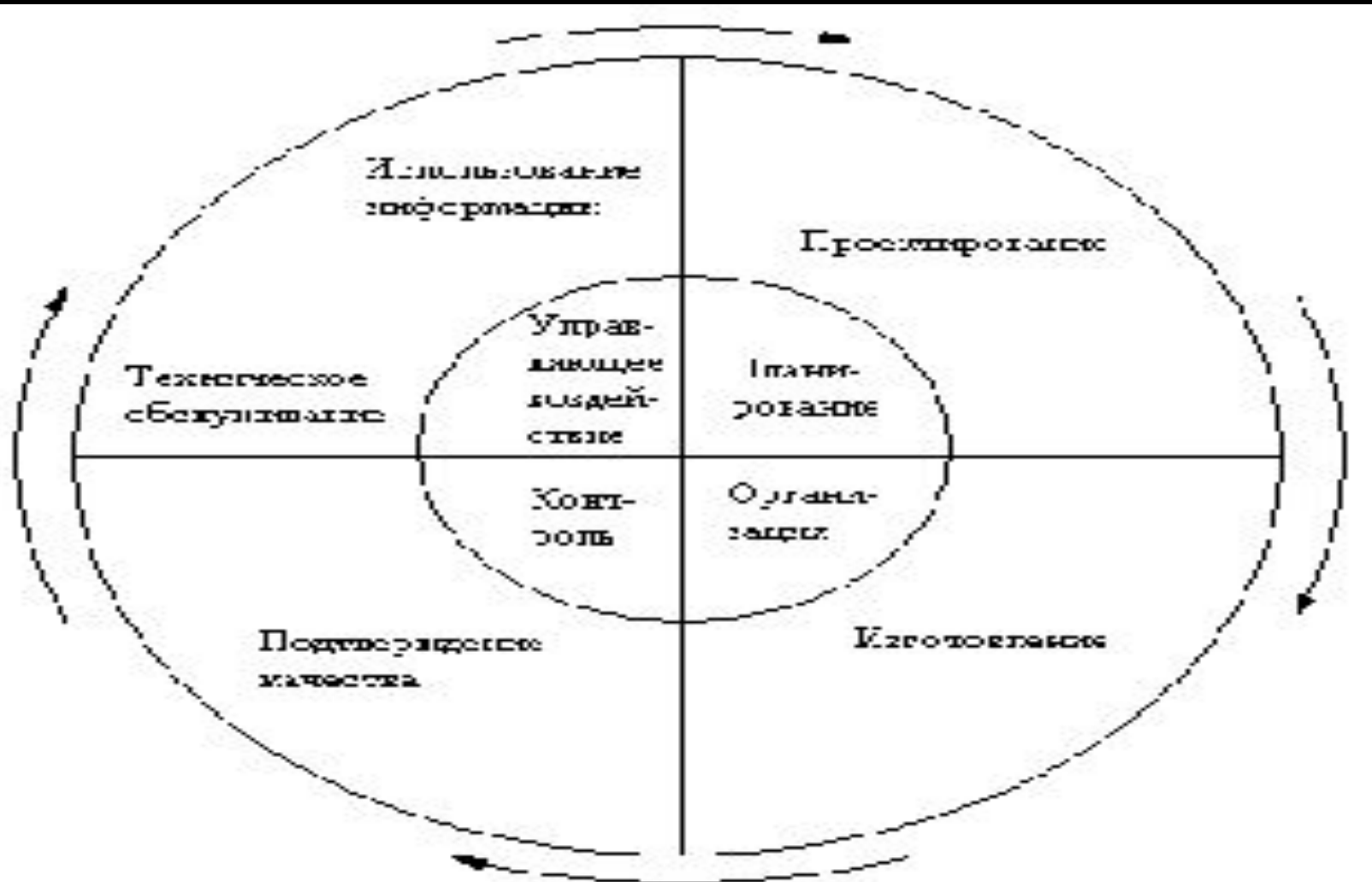
# Объекты управления качеством:

- объектами управления качеством являются потребительские характеристики продукции, факторы и условия, влияющие на их уровень, а также процессы формирования качества продукции на разных стадиях ее жизненного цикла.

# Субъекты управления качеством :

- Субъектами управления являются различные органы управления и отдельные лица, функционирующие на различных иерархических уровнях и реализующие функции управления качеством в соответствии с общепринятыми принципами и методами управления

Рис. 2. Функциональная схема управления качеством продукции на предприятии.



# Петля качества

- Под петлей качества (спиралью) в соответствии с международными стандартами ИСО понимают замкнутый в виде кольца (рис. 3) жизненный цикл продукции, включающий следующие основные этапы: маркетинг; проектирование и разработку технических требований, разработку продукции; материально-техническое снабжение (МТС); подготовку производства и разработку технологии и производственных процессов; производство; контроль, испытания и обследования; упаковку и хранение; реализацию и распределение продукции; монтаж; эксплуатацию; техническую помощь и обслуживание; утилизация.

С помощью петли качества осуществляется взаимосвязь изготовителя продукции с потребителем и со всеми объектами, обеспечивающими решение задач управления качеством

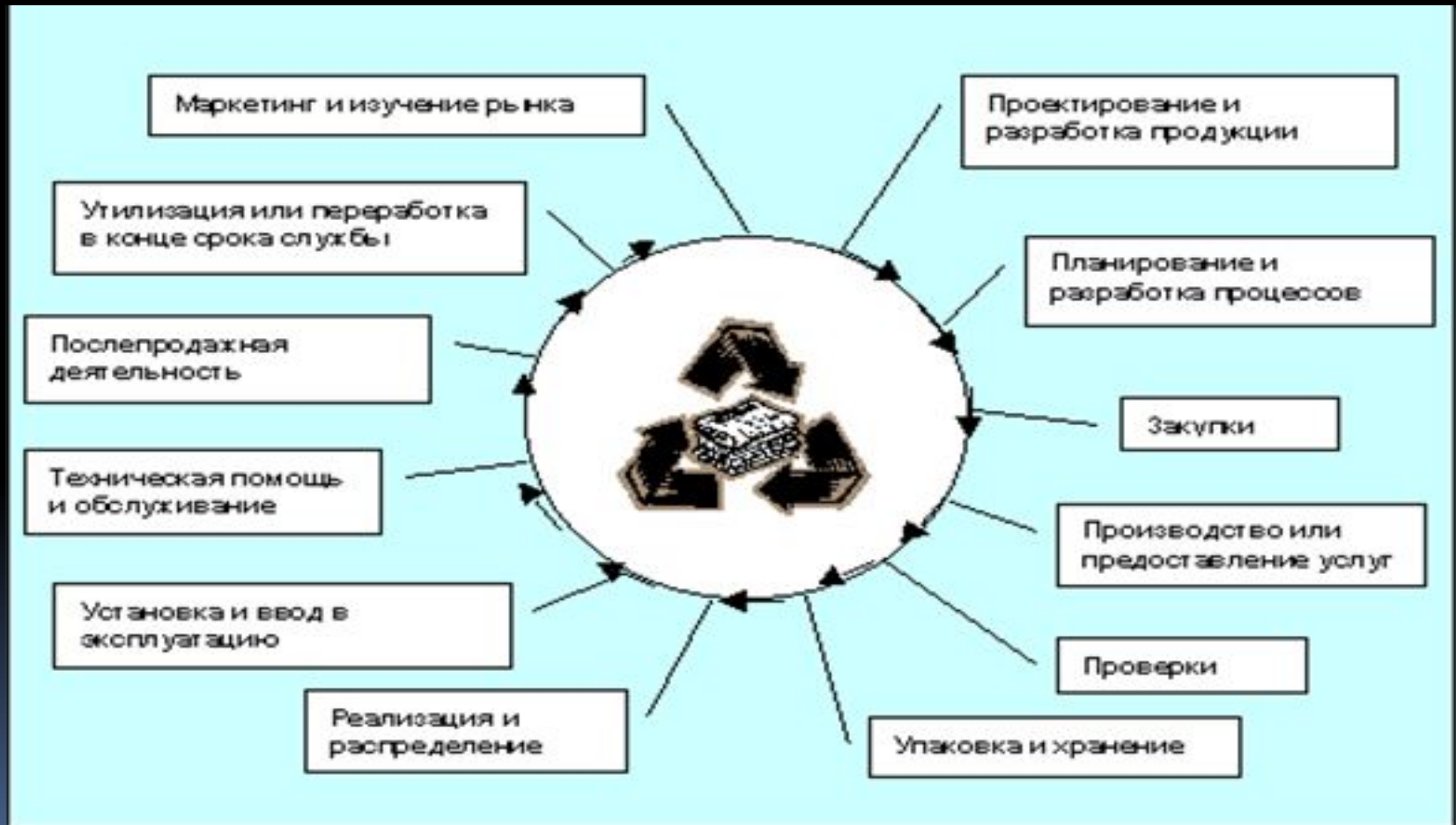



Рис. 3. Петля (спираль)



# Создание систем управления качеством на предприятиях

- Система обеспечения качества базируется на следующих принципах:
- - выпуск конкурентоспособной продукции при постоянном снижении затрат материальных, энергетических и трудовых ресурсов;
- - учет и полную компенсацию потребителю всех издержек, связанных с возникновением случайных дефектов изделия;
- - постоянную связь с поставщиками материалов и комплектующих изделий с целью повышения качества продукции поставщиков;
- - постоянную связь с потребителями с целью выявления дефектности и предложений по повышению потребительских свойств;
- - реализацию принципа персональной ответственности за качество труда и признание заслуг исполнителя;
- - целенаправленное, постоянное повышение квалификации специалистов и рабочих;

- 
- Организационно-методической, нормативной, информационной основой СОК является комплект документов, состоящий из:
    - -руководства по качеству;
    - -стандартов предприятия (СТП);
    - -инструкций и методик по обеспечению качества;
    - -конструкторской и технологической документации;
    - -положений о структурных подразделениях предприятия;
    - -планов и мероприятий по качеству.

## Список используемой литературы

Басовский Л.Е. Управление качеством: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2008.

Аристов О. В. Управление качеством: учеб. / О. В. Аристов. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 238 с.

Басовский Л. Е. Управление качеством: учеб. / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 211 с.

Шокина Л. И. Оценка качества менеджмента компаний: учеб. пособие / Л. И. Шокина; под ред. М. А. Федотовой; Финансовая акад. при Правительстве Рос. Федерации. – М.: КноРус, 2009. – 344 с.

Мазур И.И. Управление качеством: Учеб. Пособие / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. Под ред. И.И. Мазура. – М.: Высш. шк., 2009. – 334 с

■ Спасибо за внимание!!!

