

# Понятие и сущность качества



## ПЛАН

- 1. АНАЛИЗ ОПРЕДЕЛЕНИЙ ПОНЯТИЕ «КАЧЕСТВО».**
- 2. ЭВОЛЮЦИЯ ПОНЯТИЯ КАЧЕСТВА. ОБЩАЯ СХЕМА ЭВОЛЮЦИИ КАЧЕСТВА.**
- 3. СУЩНОСТЬ КАЧЕСТВА. ПЕТЛЯ КАЧЕСТВА.**
- 4. МОДЕЛЬ «ЦЕПНАЯ РЕАКЦИЯ» ДЕМИНГА.**
- 5. МОДЕЛЬ «ТРИ УГЛА КАЧЕСТВА» Э.ДЕМИНГА.**

# 1. Анализ определений понятие «качество»



- Качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.
- Немецкое общество качества дает следующее определение: качество есть совокупность свойств и признаков изделий или процессов, которые обуславливают степень их пригодности для использования по назначению.
- Джозеф Джуран, ведущий американский специалист по системам качества, считает, что качество – это пригодность к использованию.

# Включение в понятие качества



Данное понятие включает в себя четыре элемента:

- восприятие потребителями проекта (дизайна) товара;
- степень, с которой товар соответствует проекту/спецификациям;
- доступность товара для приобретения, его надежность и ремонтпригодность;
- доступный сервис.

## 2. Эволюция понятия качества. Общая схема эволюции качества



- В процессе эволюции качества объективно сложились два альтернативных подхода – две идеологии раскрытия понятия «качество». Первый подход раскрывает качество с позиции «вещь в себе», т.е. качество определяется конструктивными отличиями объекта. Второй подход раскрывает качество с позиции «вещь для нас», т.е. качество определяется внешним проявлением внутренних отличий.
- Российские философы Ю.В. Крянев и М.А. Кузнецов выделяют субстратное, предметное, системное, функциональное и интегральное понимание качества.

# Четыре уровня развития качества



Существует 4 уровня развития качества:

- 1. «соответствие стандарту» - качество оценивается как соответствующее либо нет требованиям стандарта (или другого документа на изготовление продукта – технические условия, договор и т.д.)
- 2. «соответствие использованию» - продукт должен удовлетворять не только обязательным требованиям стандартов, но и эксплуатационным требованиям, чтобы пользоваться спросом на рынке.
- 3. «соответствие фактическим требованиям» - выполнение требований покупателей о высоком качестве и низкой цене товара.
- 4. «соответствие латентным (скрытым, неочевидным) потребностям» - предпочтение у покупателей получают товары, обладающие в дополнение к другим потребительскими свойствами, удовлетворяющими потребности, которые у потребителей носят неявный, малоосознаваемый ими характер.

### 3. Сущность качества. Петля качества



Следует отличать качество проекта от качества соответствия требованиям проекта (качества изготовления). В первом случае мы употребляем также выражение планируемое качество, во втором – качество исполнения.

Качество определяется рядом его составляющих, образующих так называемую петлю качества.

Петля качества – это замкнутая последовательность мер, определяющих качество товаров или процессов на этапах их производства и эксплуатации. Качество создается и поддерживается на всех этапах петли качества, начиная с исследования потребностей и рыночных возможностей, то есть с маркетинга, и заканчивается утилизацией продукта, отслужившего свой срок.

# Петля качества

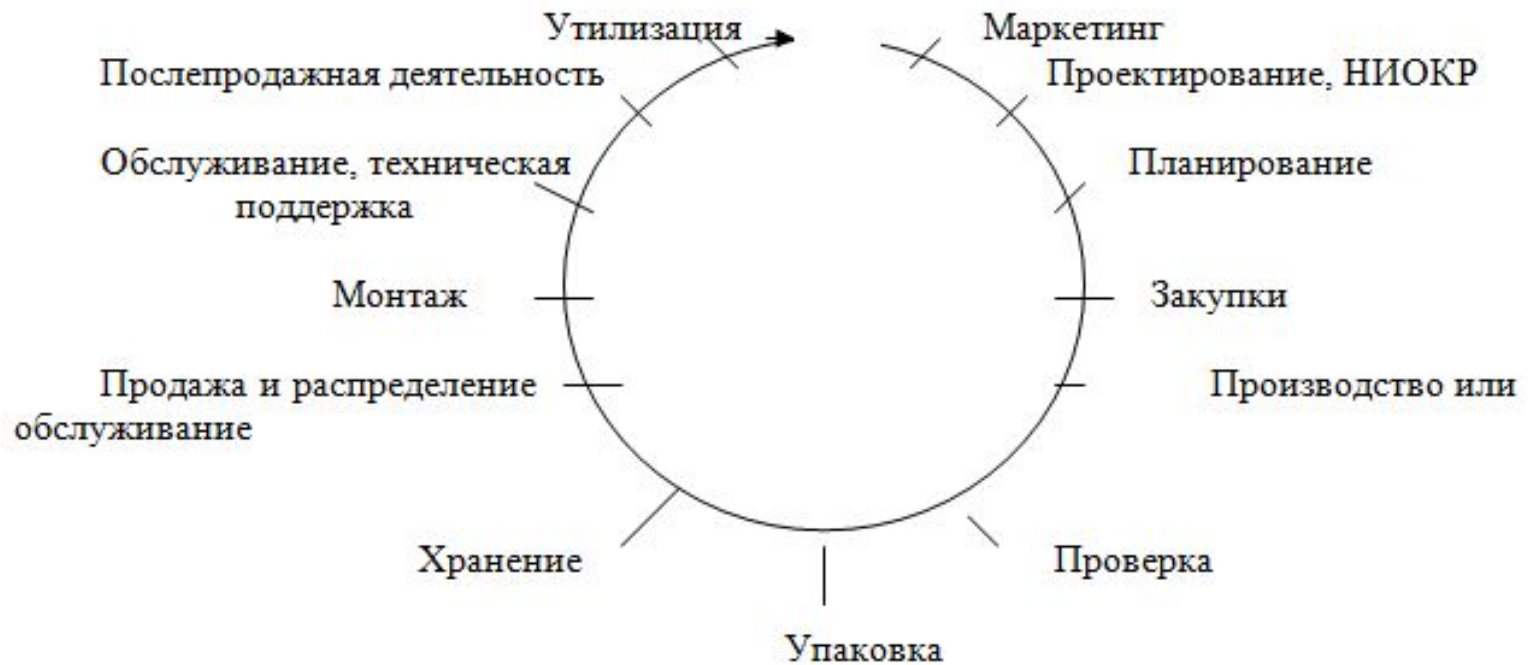


Рисунок 2 – Петля качества

# Модель «Цепная реакция» Деминга

«Цепная реакция» Деминга – это иллюстрация идеи о том, что требование улучшения качества – не прихоть потребителя. Усилия по повышению качества не проходят даром. Выгоду получают все – и потребитель, получивший средство удовлетворения своих потребностей, и фирма-производитель, увеличившая прибыль, которую можно направить на развитие, и государство, собравшее больше налогов.

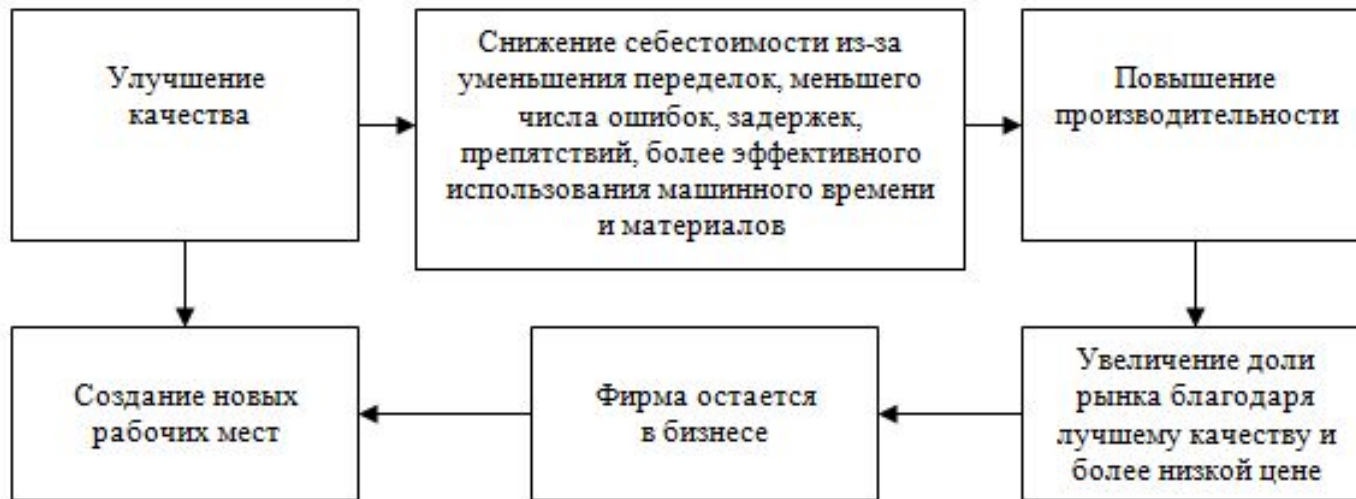


Рисунок 3 – «Цепная реакция» Деминга



# Классификация типов качества



- В зависимости от формы проявления можно выделить качество как внешнюю определенность (она раскрывается через совокупность свойств, а свойства предмета проявляются в его взаимодействии с другими предметами) и качество как внутреннюю определенность, выражающую целостность предмета и его сущностные характеристики.
- По природе носителей качество подразделяется на природное (материально-структурное), в основе которого лежат свойства самой природы (любое природное тело – почва, вода, воздух и т.п. – определяется прежде всего по своему материально-структурному качественному статусу); социальное, обусловленное особенностями социальных отношений; духовное, характеризующее духовный мир, мир ценностей.
- В зависимости от подхода к исследованию выделяют функциональное и системное качество. В основе функционального типа качества находится принцип специализации, назначения. Системный тип качества значим для рассмотрения природных, социальных и духовных явлений.

## 5. Модель «Три угла качества» Э.Деминга

- Согласно Э. Демингу, качество должно рассматриваться как результат взаимодействия трех составляющих:
- самого товара;
- потребителя и способа использования товара, того, что он мог ждать от товара;
- инструкции по использованию, подготовки потребителя и подготовки обслуживающего персонала, организации сервиса.



# Презентацию выполнили



Энергетический факультет

Кафедра прикладной информатики и математики

Группа ПИ-15

Вольнов Александр Алексеевич

Сорокин Евгений Алексеевич

**БЛАГОДАРИМ  
ЗА ВНИМАНИЕ!**