

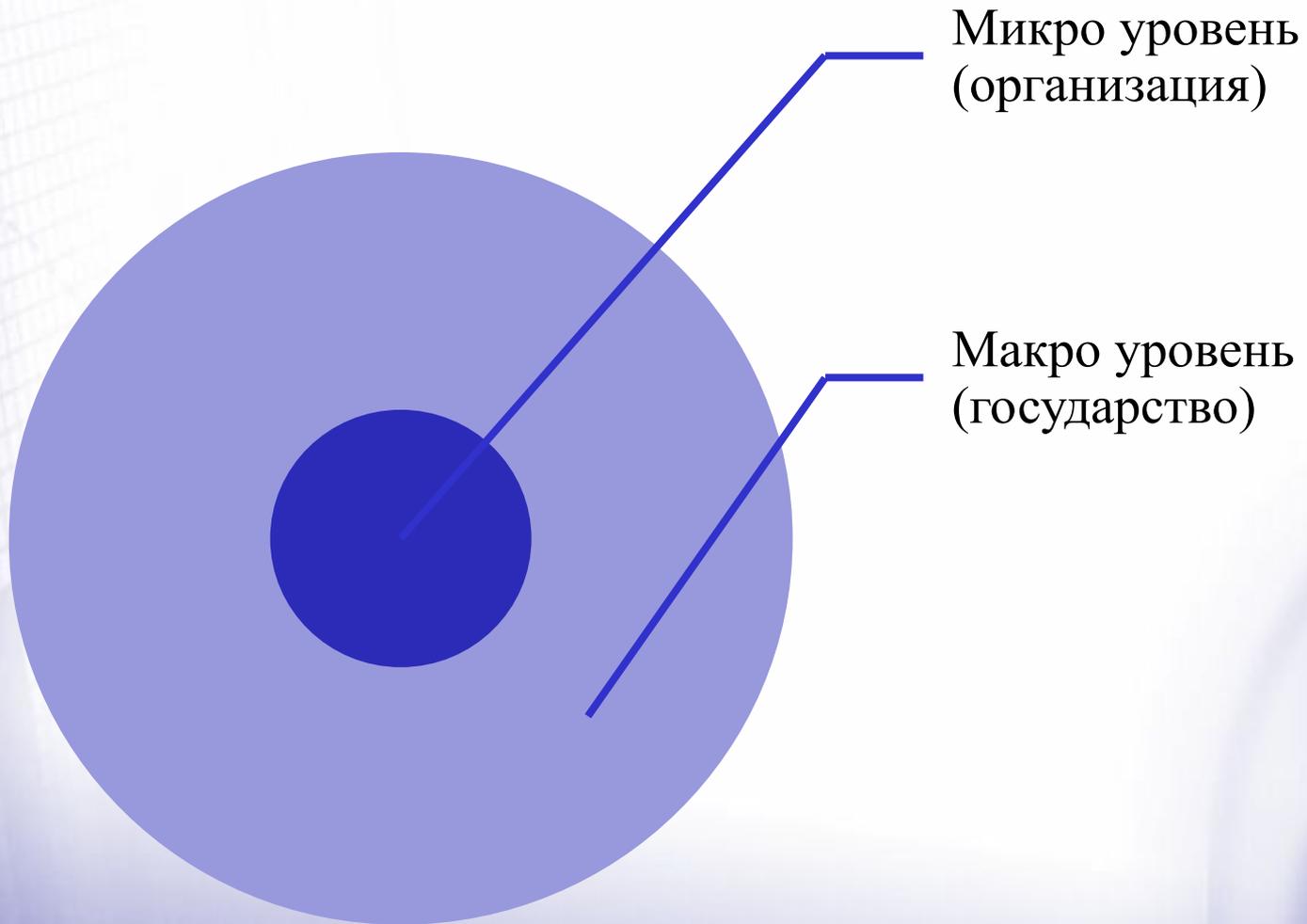
**«СУЩНОСТЬ  
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА И  
ЕГО СОВРЕМЕННАЯ  
КОНЦЕПЦИЯ. ЭВОЛЮЦИЯ  
ПОДХОДОВ К УПРАВЛЕНИЮ  
КАЧЕСТВОМ, ЭТАПЫ ЕГО  
РАЗВИТИЯ»**



# План

1. Сущность понятия категории качества
2. Современные трактовки категории «качество»
3. Сущность и состав менеджмента качества. Анализ основных терминов и понятий
4. Сущность и содержание процессного и системного подходов в управлении качеством
5. Эволюция подходов к управлению качеством
6. Этапы развития систем менеджмента качества

# УРОВНИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ



# Значение управления качеством в системе менеджмента: макроаспект

**Повышение качества жизни –**  
основа государственной политики развитых стран

Реализация этой «национальной идеи» происходит через государственную политику в области качества товаров и услуг, задачами которой являются:

Обеспечение высокого уровня защиты прав потребителей в вопросах, касающихся здравоохранения, безопасности, охраны окружающей среды

Повышение конкурентоспособности национальных производителей, особенно с точки зрения требований международного рынка

Осуществление мероприятий по формированию общей культуры качества, содействие расширению идей современной концепции менеджмента качества среди производителей

Инструментами реализации этой политики на первое место выступают идеи, ориентированные на создание систем менеджмента качества. Высокое качество гарантируется не только через сертификацию, а через внедрение систем менеджмента качества

# СУЩНОСТЬ КАТЕГОРИИ «КАЧЕСТВО»

*субстратное*

- свойства или качества любого объекта с точки зрения соответствия, подобия основным стихиям

*предметное*

- каждый предмет обладает специфическими свойствами, которые могут подвергаться изменениям

*системное*

- качество каждого объекта, который представляет собой систему, формируется в результате взаимодействия его многообразных свойств и является системной категорией

*функциональное*

- качество продукции стало отождествляться с выполнением ею определенных функций в соответствии со своим назначением

*интегральное*

- осознанием качества как многоаспектной социально-экономической категории, распространяющейся на все сферы жизнедеятельности человека - «качество жизни»



Focus  
on  
Quality

# Современные подходы к определению содержания категории «качество»

**6 групп современных трактовок  
категории «качество»**

1

# **Качество как абсолютная оценка** **(СИНОНИМ ПРЕВОСХОДСТВА)**

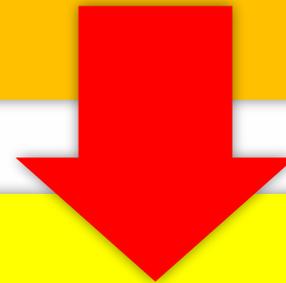
- ***Качество как добротность, совершенство товара. Качество товара представляет собой абсолютный, признаваемый всеми признак бескомпромиссного соответствия стандартам.***

***Уолтер Эндрю Шухарт***



## 2 *Качество как свойство продукции*

В этом значении качество служит *производной от какого-либо измеримого количественного параметра продукта.*



Чем больше параметр, тем выше качество.

# 3

## Качество как соответствие назначению

Согласно данной трактовке *качество представляет собой способность продукта или услуги выполнять свои функции*



*Джозеф М. Джуран определял качество изделия или услуги как пригодность для использования.*



# 4

## Качество как соответствие стоимости

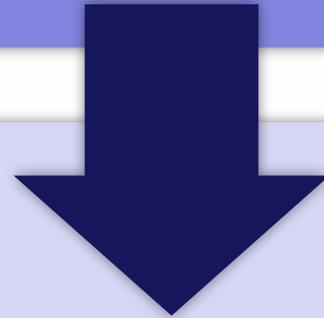
Качество определяется  
*как соотношение  
полезности и цены  
продукта*



*Джеймс Харрингтон  
определял  
качество как  
удовлетворение ожиданий  
потребителя за цену,  
которую он себе может  
позволить, когда у него  
возникает потребность*

## **5** *Качество как соответствие стандартам*

В рамках данного  
производственного подхода



*качество определяется как  
соответствие техническим  
стандартам и условиям,  
включающим целевые и допустимые  
значения тех или иных параметров  
производства или услуг*

# 6

## Качество как степень удовлетворения запросов потребителей

С начала XX в. стало складываться так называемое «общество потребления», которое окончательно сформировалось к середине столетия.

Главной фигурой такого общества является **потребитель**. Его требования (если они социально безопасны) защищаются государством и обществом.

Новое понимание рассматриваемой категории: *качество — это то, чего ожидают потребители от результатов деятельности организации*

*Качество — это то, что удовлетворяет требования потребителя с точки зрения анализа соотношения «ценность-стоимость»*



# Международные стандарты (МС) Международной Организации по Стандартизации (International Organization for Standardization) (ISO) серии 9000.

Первая версия этих стандартов, увидевшая свет  
в 1987 г., содержала определение, согласно  
которому

*качество - совокупность свойств  
объекта, относящихся к его  
способности удовлетворять  
установленные и предполагаемые  
потребности*



# *Под объектом*

ПОНИМАЛОСЬ ВСЕ, ЧТО  
МОЖЕТ БЫТЬ  
ИНДИВИДУАЛЬНО ОПИСАНО И  
РАССМОТРЕНО:

товар,  
услуга,  
процесс,

система,

организация

отдельное лицо

любая их комбинация



По последней версии МС ISO серии  
9000 (последняя редакция)



**«качество»  
характеризуется как  
степень, с которой  
совокупность  
собственных  
характеристик  
объекта выполняет  
требования**

Рассмотрение качества с точки зрения  
удовлетворения запросов и нужд  
потребителей стало переходом

*от теории, методологии и  
практики контроля и обеспечения  
качества*

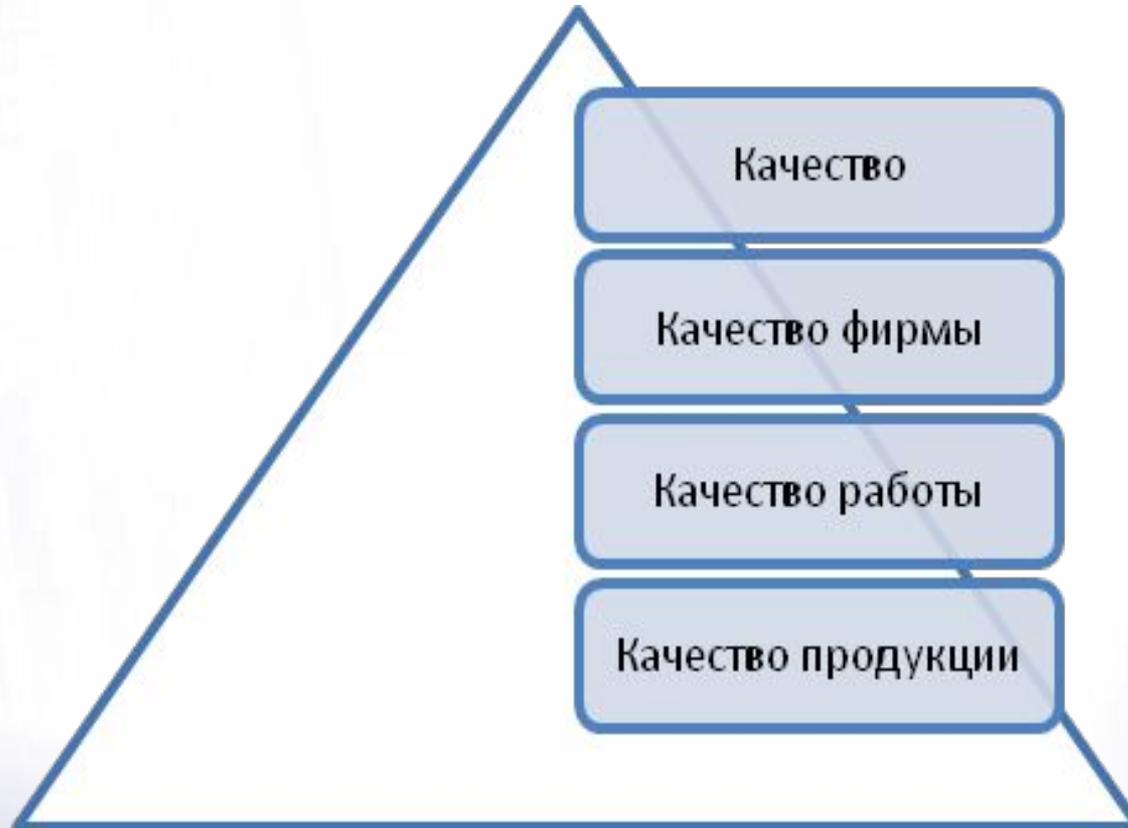
**К МЕНЕДЖМЕНТУ  
качества**

Менеджмент качества в настоящее время —  
это не ограниченная рамками  
производственного процесса узкая  
специфическая деятельность, а



*управление всей организацией, всеми  
аспектами ее жизнедеятельности*

# *Пирамида качества (уровни иерархии)*



**Управление качеством рассматривается как самостоятельная, сложная функция управления бизнес-процессами, целью реализации которой является:**

- повышение конкурентоспособности и прибыльности предприятия за счет повышения качества продукции и всех сопутствующих процессов;
- снижение всех видов расходов и укрепление экономической стабильности предприятия;
- соблюдение требований охраны окружающей среды;
- обеспечение целенаправленного и системного влияния на параметры качества в направлении их постоянного улучшения.



# Объектами управления

выступают процессы, от реализации которых зависит качество конечной продукции



Они осуществляются на всех этапах жизненного цикла продукта и включают 11 этапов или стадий, на каждом из которых должна производиться оценка качества, образуя так называемую «петлю качества» продукции

# «Петля качества»

В соответствии со стандартом ISO 8402



*схематическое изображение  
определенной последовательности  
процессов, которые осуществляются  
на всех этапах жизненного цикла  
продукции*

# «Петля качества» или типовые стадии жизненного цикла, на которых обеспечивается качество продукции

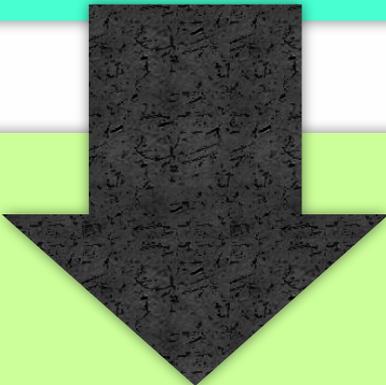


## *Системный подход* в управлении качеством



реализуется через формирование и обеспечение эффективного функционирования системы менеджмента качества, которое представляет собой совокупность взаимно увязываемых и взаимодействующих элементов, необходимых для направления и контроля деятельности организации относительно качества

Под *процессным*  
*подходом* понимают



применение в пределах  
организации системы  
процессов вместе с их  
определением и  
взаимодействием, а также  
управление ими

# СЛЕДОВАТЕЛЬНО

*Система менеджмента качества  
рассматривается*



*как совокупность взаимосвязанных  
процессов, преобразующих входы в  
выходы с использованием ресурсов*

# Процессный подход согласно ISO 9000



# Этапы формирования и развития менеджмента качества (подход А.В. Гличева)

**4. Системная организация работ по качеству** (комплексное управление качеством; обеспечение качества на базе стандартов ISO 9000)

**3. Индустриальный этап** (приемочный контроль качества; статистический контроль качества)

**2. Цеховая форма**

**1. Индивидуальная форма организации работ по качеству**

## *Система менеджмента качества (СМК)*



совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки и достижения целей, устанавливаемых для соответствующих функций и уровней организации, и для управления организацией

# "Звезда качества"

