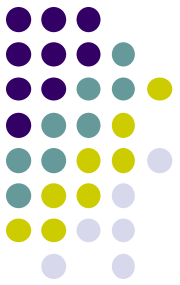


# ЭИС



- Znanium.ru

1 Басовский Л.Е. Управление качеством. М., 2011

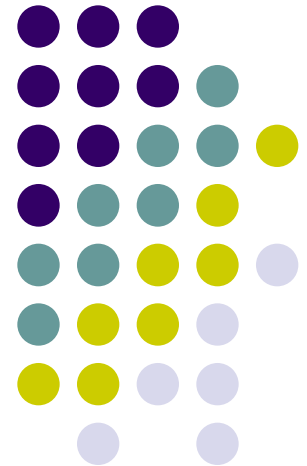
2 Михеева Е.Н. Управление качеством. М. 2012

3 Аристов О.В. Управление качеством. М., 2012

4 Герасимов Б.Н. Управление качеством.  
Практикум. М. 2012

# Управление качеством

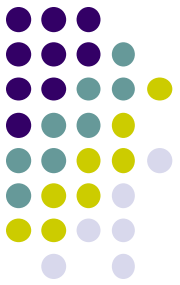
Тумилевич Елена Николаевна





# Занятие 1

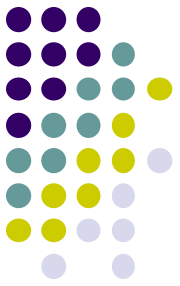
## Сущность управления качеством на предприятии



# План

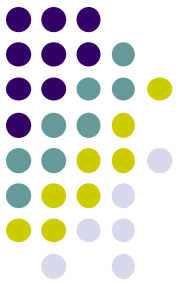
1. Предмет и задачи курса, методология управления качеством
2. Управление качеством как фактор успеха предприятия
3. История развития управления качеством

# Вопрос 1



Предмет и задачи курса,  
методология управления  
качеством

# Управление



**Управление** - совокупность **процессов**, обеспечивающих поддержание **системы** в заданном состоянии и (или) перевод ее в новое более жизненное состояние организации путем разработки и реализации **целенаправленных воздействий**



Качество

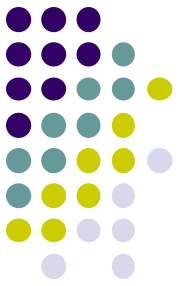
Качество фирмы

Качество работы

Качество продукции

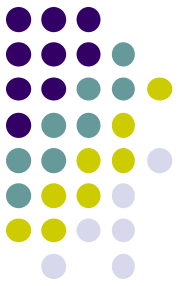
# Категории качества

- Философская
- Экономическая
- Социально-экономическая
- Техническая



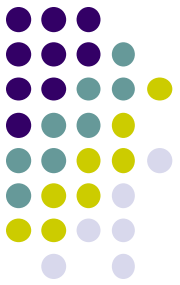


# ИСО 9000-2000



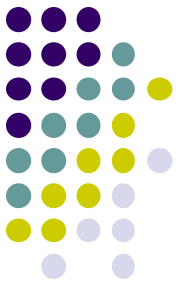
Качество – степень соответствия  
присущих характеристик  
требованиям

# ГОСТ 15467-79

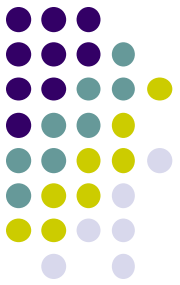


Качество продукции – это совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определённые потребности в соответствии с её назначением

*Цель курса «Управление качеством»* –  
изучение систем управления  
качеством, факторов, влияющих на их  
функционирование и развитие,  
показателей оценки и контроля их  
деятельности

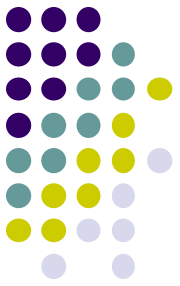


# Объект исследования



- система управления качеством продукции предприятия

*Предметом* курса является  
взаимосвязанный комплекс мер и  
способов обеспечения качества  
продукции



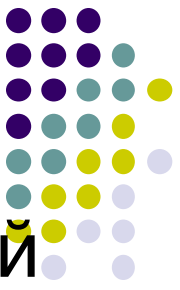
# Методы исследования



# Задачи курса «Управление качеством»



- определение основных понятий, характеризующих потребительские свойства продукции;
- рассмотрение критериев качества изделий и процессов;
- изучение систем управления качеством продукции (услуг);
- изучение видов и особенностей контроля качества продукции;
- анализ процессов стандартизации и сертификации продукции.

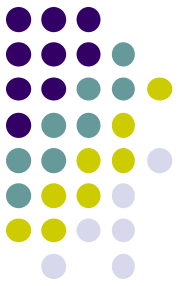


Качество — не абстрактная категория, а осязаемый каждым человеком конкретный измеритель полезности, целесообразности и эффективности любого труда.

Повышение качества обязательно приводит к снижению издержек (потерь) на всех этапах жизненного цикла продукции (маркетинг — разработка — производство — потребление — утилизация), а следовательно, к снижению себестоимости, цены и повышению жизненного уровня людей.



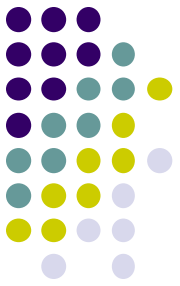
Теоретической и нормативно-правовой основой исследования являются



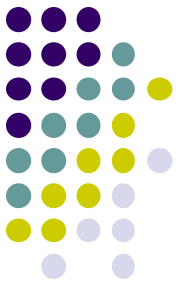
- законодательные акты Российской Федерации;
- разработки отечественных и зарубежных ученых;
- международные и государственные стандарты.

# Вопрос 2

Управление качеством как фактор успеха  
предприятия



# Дискуссионные вопросы



Рыночная экономика

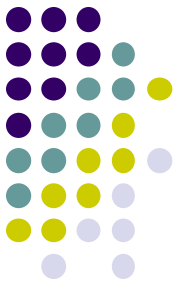
Конкуренция

Конкурентоспособность объекта

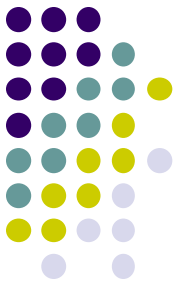
Конкурентоспособность предприятия,  
товара, продукции

Факторы, влияющие на деятельность  
предприятия

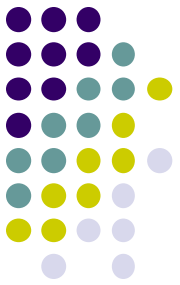
# Причины необходимости повышения качества



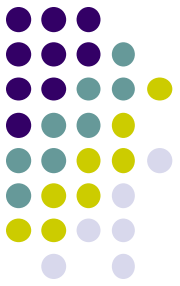
- 1) качество продукции становится одним из решающих факторов повышения эффективности производства и интенсивного развития экономики в целом;
- 2) выпуск некачественной продукции наносит большой экономический ущерб как отдельным предприятиям, так и всей национальной экономике;
- 3) изменяется психология потребителя и его требования к качеству продукции;
- 4) качество является одним из важнейших факторов конкурентоспособности продукции в условиях усиления конкурентной борьбы за рынки сбыта.



- Анализ показал, что увеличение вложений в повышение качества продукции на 2% на стадии её проектирования даёт прирост прибыли на 20%.
- Окупаемость вложений в повышение качества продукции составляет около 900%



В США затраты на повышение качества продукции в среднем составляют 3-5% от реализации продукции, в Западной Европе – 6-8%, в Японии – 3%.



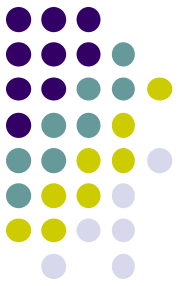
- Определяющее значение качества в конкурентоспособности продукции подтверждается следующим фактом. При исследовании 200 крупных фирм США 80% опрошенных ответили, что качество продукции является основным фактором для её реализации. Ни одна фирма не поставила цену на первое место.



- При этом всё большее значение приобретает социальный аспект качества, когда качество рассматривается в широком смысле – качество жизни, жизнедеятельности. Под этим понимается совокупность объектов качества: окружающая среда, охрана здоровья, образование и развитие личности, товары и услуги, коммуникации и др.



# Социально-необходимое качество



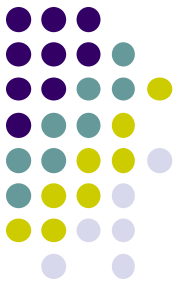
такой уровень потребительских свойств продукции, который обеспечивает удовлетворение общественных и индивидуальных потребностей при наиболее эффективном использовании всех видов ресурсов, имеющих в распоряжении общества

# Границы социально-необходимого качества



- Верхняя - максимальная величина общественной потребности, при которой качество продукции полностью выступает как общественная полезность
- Нижняя - техническое качество, т.е. такой его уровень, при котором продукт ещё является потребительной стоимостью, а ниже этого уровня он становится вещью, которая не может удовлетворить ни одну потребность индивида и общества

# Вопрос 3



## История развития управления качеством



# Звезда качества

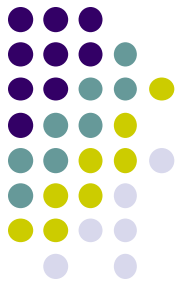




# Пять звезд качества

Качество продукции  
как соответствие стандартам





Качество продукции как соответствие стандартам и стабильности продукции

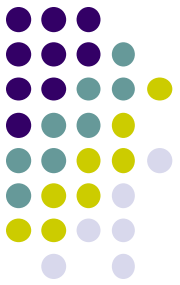




Качество продукции процессов, деятельности как соответствие рыночным требованиям



# IV



TQM

Качество как удовлетворение требований и потребностей потребителей и служащих



# V



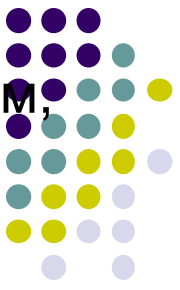
## TQM

Качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих

# Принципы Деминга



1. Постоянство целей. Сделайте так, чтобы задача совершенствования товара или услуги стала постоянной.
  - Приверженность руководства постоянным улучшениям – критический фактор для поддержания энтузиазма, интереса и соучастия работников на всех уровнях.
2. Новая философия. Предполагается серьезное, радикальное переосмысление ваших взглядов – более радикальное, чем вы можете себе представить. Вы должны поддерживать постоянное, непрерывное движение в правильном направлении к тому дню, когда вся компания окажется в процессе улучшения качества всех систем и видов деятельности.
3. Покончите с зависимостью от массового контроля.
  - Работайте с надежными, однородными и высококачественными материалами и процессами. Это скажется на вашей репутации у ваших настоящих и будущих потребителей.
4. Покончите с практикой закупок по самой низкой цене.
  - Стремитесь получать все поставки только от одного производителя. Целью в этом случае является минимизация общих затрат, а не только первоначальных.
5. Улучшайте каждый процесс.
  - Постоянно выискивайте проблемы для того, чтобы улучшать все виды деятельности и функции в компании, повышать качество и производительность.



6. Введите в практику подготовку и переподготовку кадров с тем, чтобы лучше использовать возможности каждого из них.
7. Учредите «лидерство».
  - Надо создать среду, в которой у работников имеется истинная заинтересованность в их работе, а менеджеры помогают хорошо ее выполнять. Если рабочие заинтересованы, то они стремятся выполнять работу качественно.
8. Изгоняйте страхи.
  - Любой работник, испытывающий страх перед своим вышестоящим руководителем, не может надлежащим образом сотрудничать с ним. Истинное сотрудничество позволяет достичь намного большего, чем изолированные индивидуальные усилия.
9. Разрушайте барьеры.
  - Люди из различных функциональных подразделений должны работать в командах (бригадах) с тем, чтобы устранять проблемы, которые могут возникнуть, а не тратить время на конфликты.



10. Откажитесь от пустых лозунгов и призывов, которые требуют от работников бездефектной работы, нового уровня производительности, но ничего не говорят о методах достижения этих целей.
11. Устраните произвольные количественные нормы и задания. Замените их поддержкой и помощью со стороны вышестоящих руководителей с тем, чтобы достичь непрерывных улучшений в качестве и производительности.
12. Дайте работникам возможность гордиться своим трудом.
  - Устраните барьеры, которые обкрадывают рабочих и руководителей, лишая их возможности гордиться своим трудом. Это предполагает проведение ежегодных аттестаций и введения методов управления по целям.
13. Поощряйте стремление к образованию.
  - Организации нужны не просто люди, ей нужны работники, совершенствующиеся в результате образования. Источником успешного продвижения в достижении конкурентоспособности являются знания.
14. Определите непоколебимую приверженность высшего руководства к постоянному улучшению качества и производительности и их обязательство проводить в жизнь все рассмотренные выше принципы.



## 10 этапов для повышения качества по Джурану

1. Сформируйте у персонала осознание потребности в качественной работе и создайте возможность для улучшения качества.
2. Установите цели для постоянного совершенствования деятельности.
3. Создайте организацию, которая будет работать над достижением целей, выработав условия для определения проблем, выбора проектов, сформировав команды и выбрав координаторов.
4. Предоставьте возможность обучения всем сотрудникам организации.
5. Выполняйте проекты для решения проблем.
6. Информировать сотрудников о достигнутых улучшениях.
7. Выражайте свое признание сотрудникам, внесшим наибольший вклад в улучшение качества.
8. Сообщайте о результатах.
9. Регистрируйте успехи.
10. Внедряйте достижения, которых вам удалось добиться в течение года, в системы и процессы, регулярно функционирующие в организации, тем самым закрепляя их.