

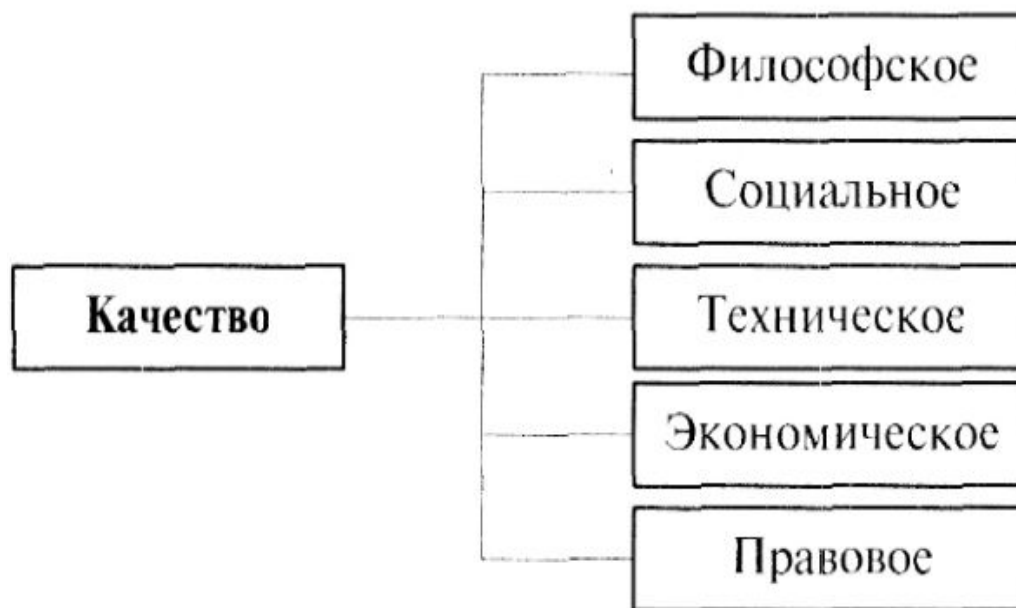
Слайды по дисциплине «Управление качеством»

Преподаватель:
Носкова О. Г.

Слайд №1.

Сущность и роль качества.

Качество – емкая, сложная и универсальная категория, имеющая множество особенностей и различных аспектов. В зависимости от цели использования и рассмотрения качества к ее *основным аспектам* можно отнести: философский, социальный, технический, экономический и правовой.



Совокупность основных аспектов, характеризующих категорию «качество».

Слайд №2.

Структура совокупности знаний об управлении качеством.



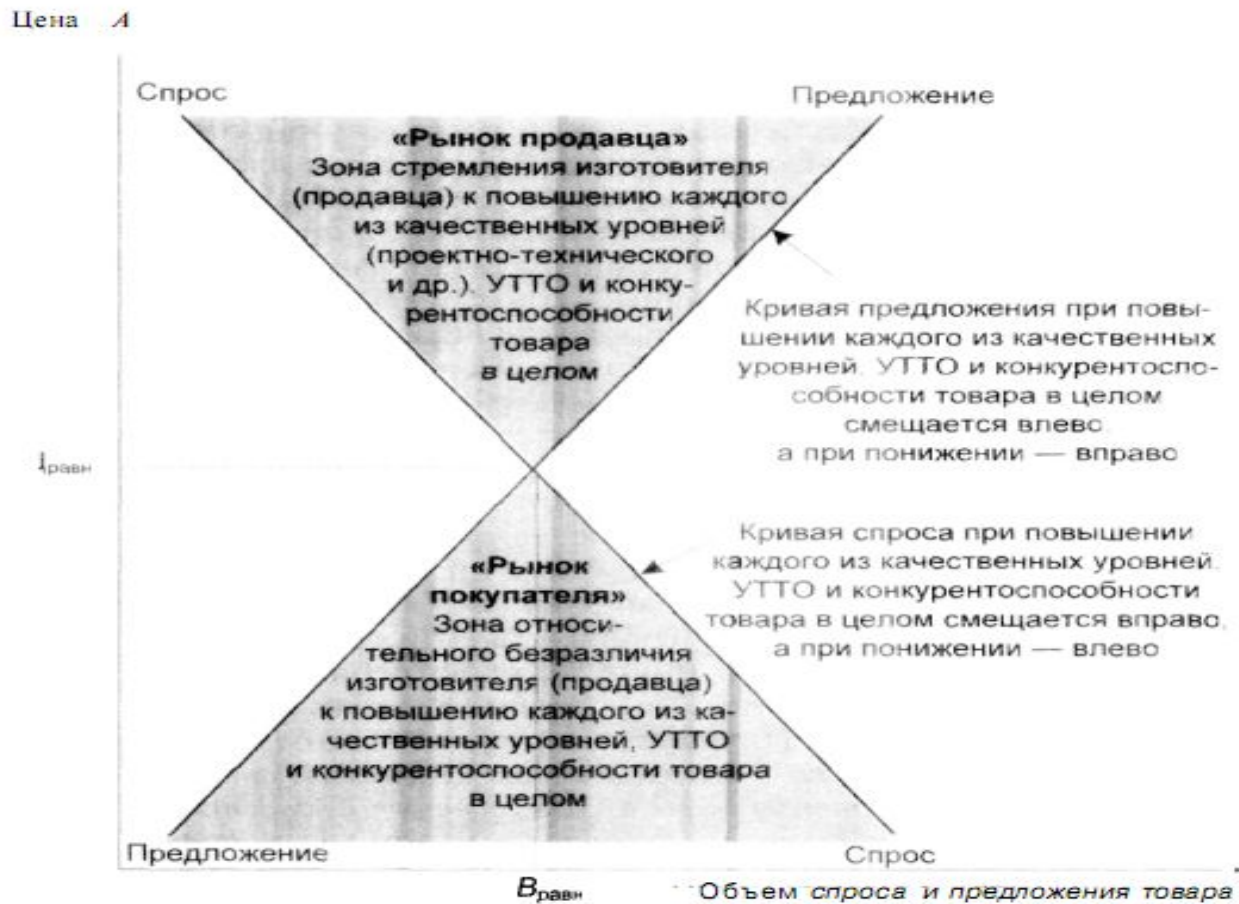
Слайд №3.

Классификация уровней качества (на примере промышленной продукции)

Стадия жизненного цикла	Уровни качества промышленной продукции для различных уровней интеграции					
	5-я уровень	4-я уровень	3-й уровень	2-й уровень	1-й уровень	0-й уровень
1	- Проектно-технический уровень качества - Проектно-экономический уровень качества	Проектный технико-экономический уровень качества	- Технико-производственный уровень качества	Технико-экономический производственный уровень качества (производственный уровень качества)	- Комплексный технический уровень качества (технический уровень качества)	Интегральный показатель уровня качества
2	- Технический уровень качества изготовления - Экономический уровень качества изготовления	Технико-экономический уровень качества изготовления	- Экономико-производственный уровень качества			
3	- Технический уровень качества товарооборота - Экономический уровень качества товарооборота	Технико-экономический уровень качества товарооборота			- Комплексный экономический уровень качества (экономический уровень качества)	
4	- Эксплуатационно-технический уровень качества - Эксплуатационно-экономический уровень качества	Эксплуатационный технико-экономический уровень качества	- Технический товарно-эксплуатационный уровень качества	Технико-экономический товарно-эксплуатационный уровень качества (товарно-эксплуатационный уровень качества)		Комплексный (обобщенный) уровень качества
5	- Технический уровень качества утилизации (уничтожения) - Экономический уровень качества утилизации (уничтожения)	Технико-экономический уровень качества утилизации (уничтожения)	- Экономический товарно-эксплуатационный уровень качества		- Экономико-коммерческий уровень качества	

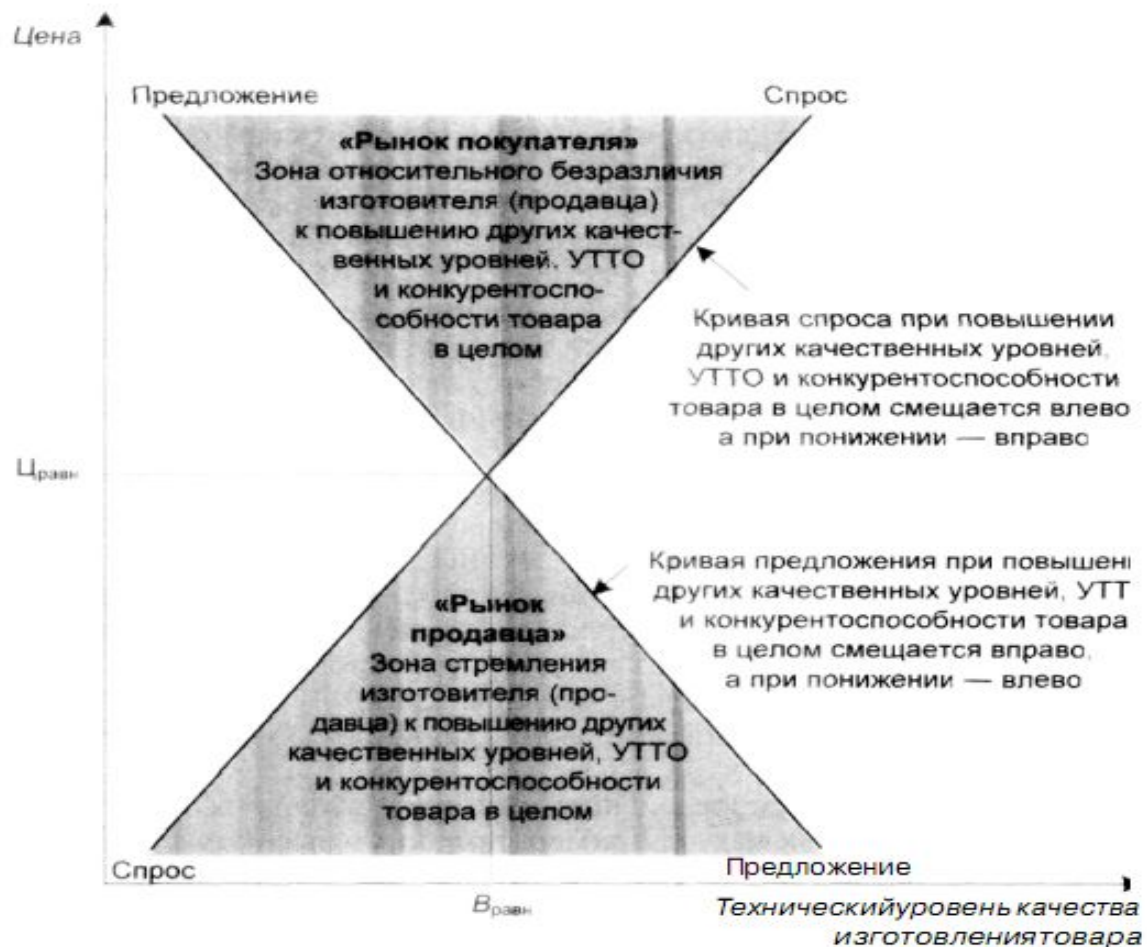
Слайд №4

Спрос и предложение товара в зависимости от его цены и характер влияния на них качественных уровней.



Слайд №5

Спрос и предложение технического уровня качества товара в зависимости от его цены и характер влияния на них других качественных уровней (при неизменности сложившихся объемов спроса и предложения товара)



Слайд №6.

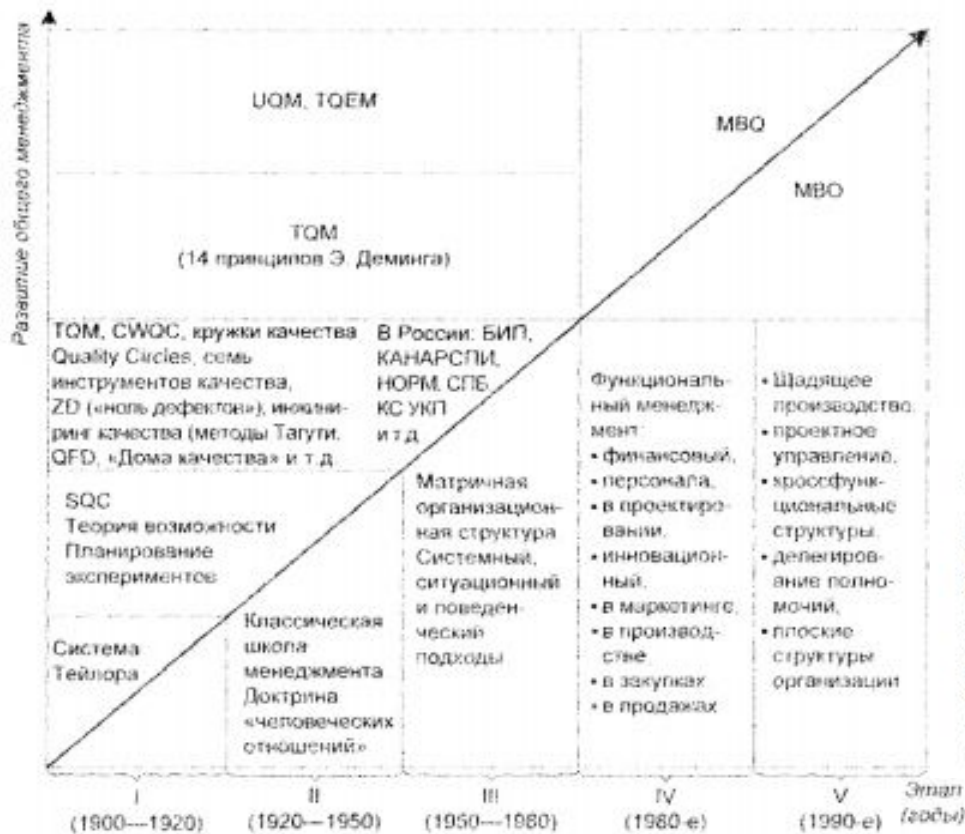
Простейшая модель системы качества предприятия (организации) и место в ней системы управления качеством.



1.....управляющие воздействия и информация по управлению качеством по прямому каналу связи; 2 — информация о качестве состояния управляемой подсистемы по обратному каналу связи; 3 — качество ресурсов на входе системы; 4 — выход системы (качество продукции, услуг, выполненных обязательств) и влияние ее на внешнюю среду; 5 — воздействия на производственную подсистему и информация о качестве внешней среды; 6 — качество исходящей информации и документации (решений) и ее влияние на внешнюю среду; 7 — внешние задающие воздействия по управлению качеством из систем более высокого иерархического уровня; 8 — исходящая информация о качестве в системы более высокого иерархического уровня; 9 — задающие воздействия по управлению качеством в системы более низкого иерархического уровня; 10 — входящая информация о качестве из систем более низкого иерархического уровня

Слайд №7.

Взаимосвязи менеджмента качества и общего менеджмента.



Обозначения: TQM — всеобщее управление качеством; TQS — тотальный контроль качества; SQC — статистический контроль качества; CWQC (*Company Wide Quality Control*) — модель К. Исикавы, А. Мизины — концепция управления качеством в масштабе всей компании; UQM (*Universal Quality Management*) — универсальный менеджмент качества; QFD — анализ качества проектов; МВО — управление по целям методом структуризации; МВQ — менеджмент на основе качества (на базе стандартов ИСО серий 9000, 14 000, отраслевых стандартов QS-9000 «Требования к системам качества поставщиков автомобильной промышленности» и др., документов сертификации систем менеджмента качества аккредитованных аудиторов систем менеджмента качества, премий в области качества международного, национального и др. уровней, самооценки систем менеджмента).

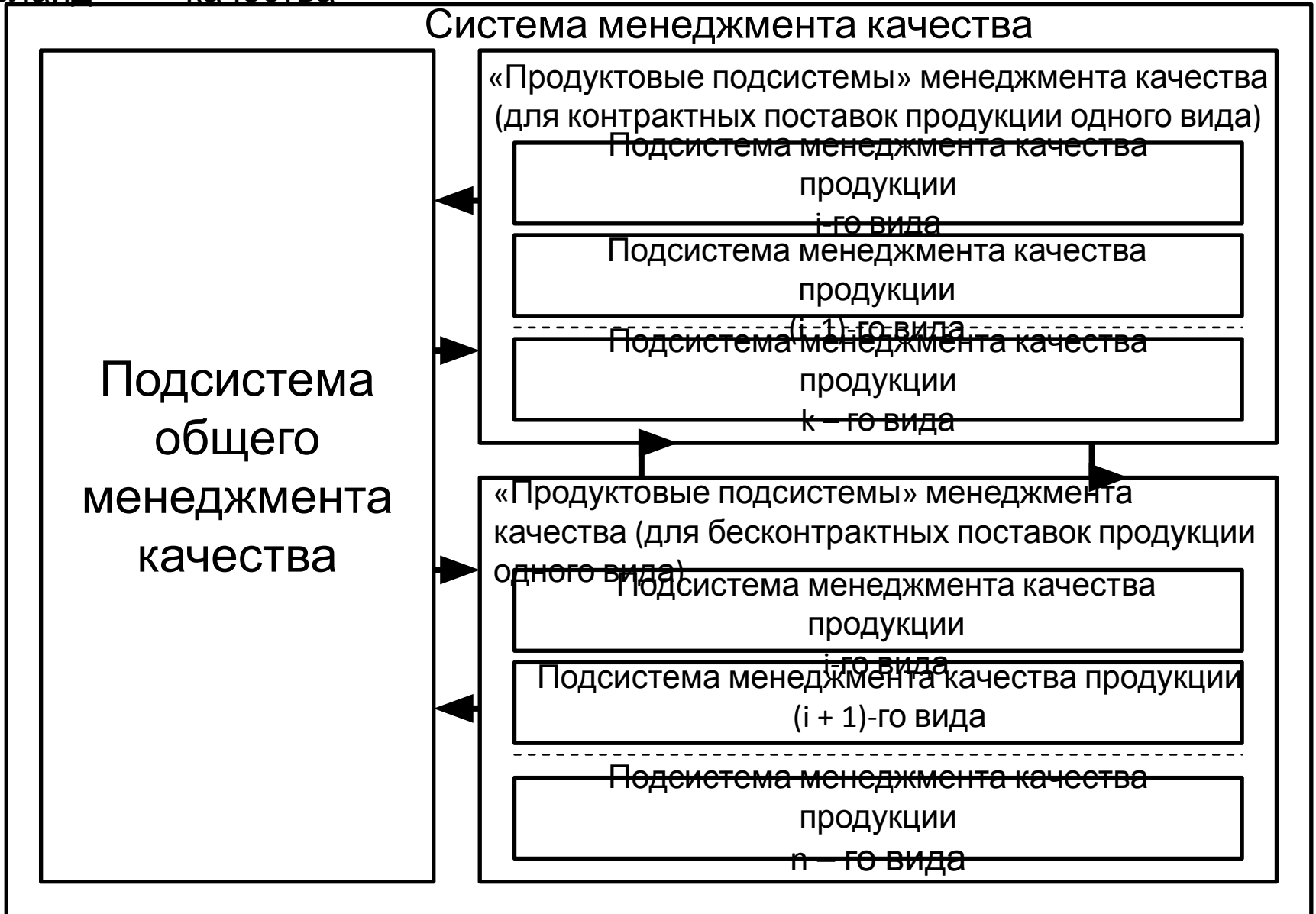
Общие функции управленческого цикла



Слайд №9.

Совокупность и взаимосвязи элементов системы качества.





Модель интегративно -конвергенциального
подхода
к управлению качеством

**Интегративно-конвергенциальный подход к управлению
качеством**

**Системный
подход:**

- Целевой
- Процессный
- Параметрический
- Ситуационный
- Поведенческий
- Другие подходы

Основные составляющие процесса управления качеством

Рычаги

(определяют и регулируют процессы, т.е. это процедуры, стратегии качества, политика в области качества, методы и методики управления качеством, требования потребителей и заказчиков, внутренней и внешней среды, законов и т.п.)



Процесс

(совокупность деятельности в области качества, которая, употребляя ресурсы, превращает «входы» в «выходы»)

Входы

(информация, материалы и прочие информационные ресурсы – предметы труда)

Выходы

(результаты преобразования входов)

Ресурсы

(средства труда, с помощью которых реализуется процесс управления качеством, в том числе обеспечение персоналом, техническими средствами, энергией, помещениями, транспортом и т.п.)



Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе (по ГОСТ Р ИСО 9001-2001)

