

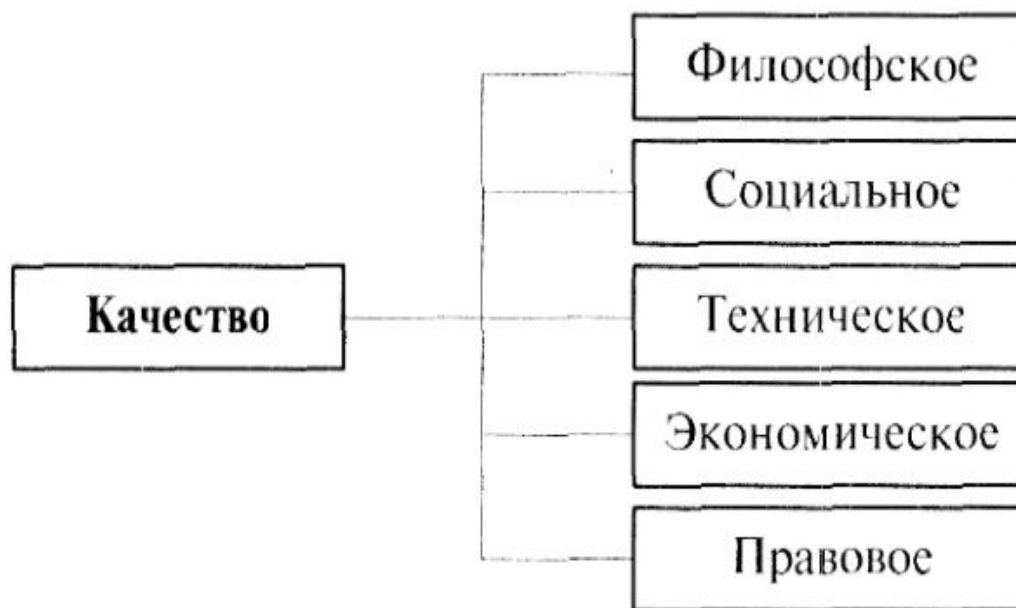
# Слайды по дисциплине «Управление качеством»

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	

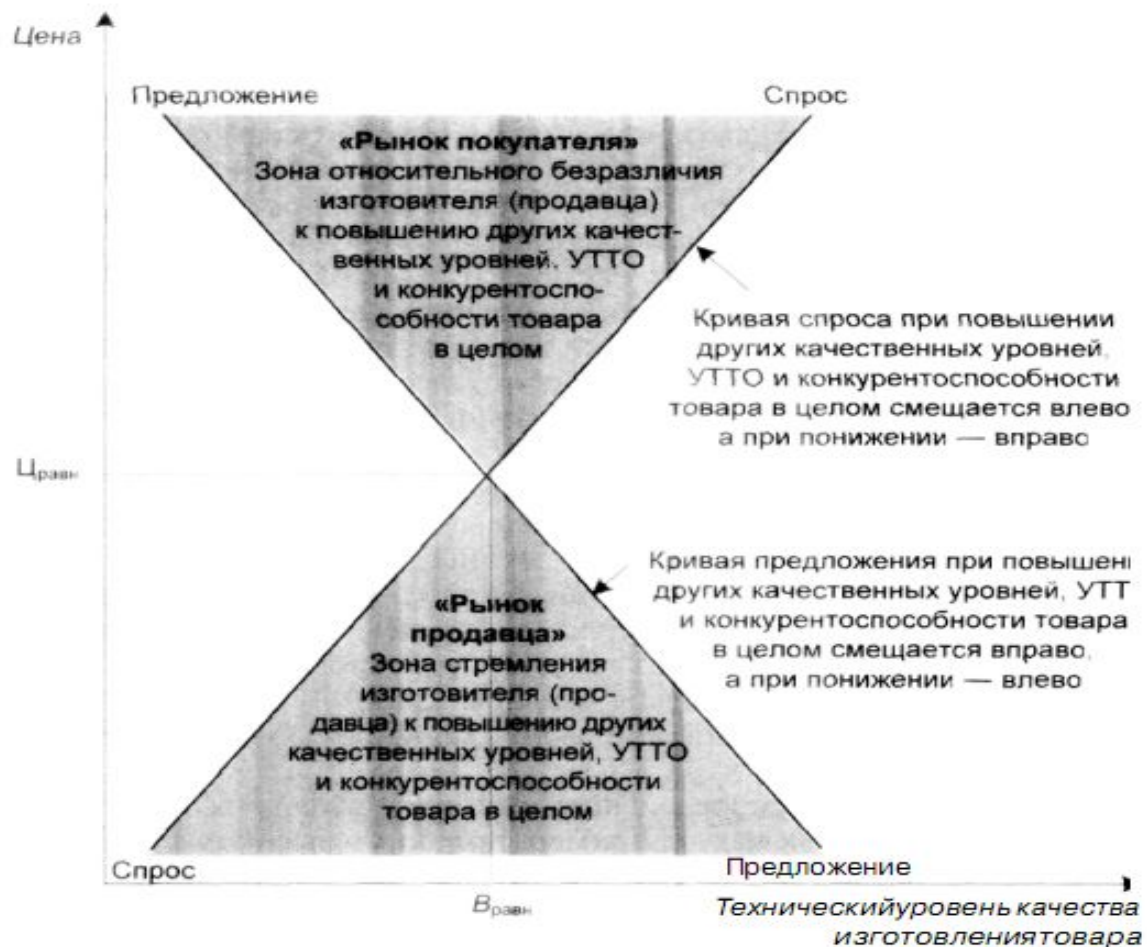
# Слайд №4

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



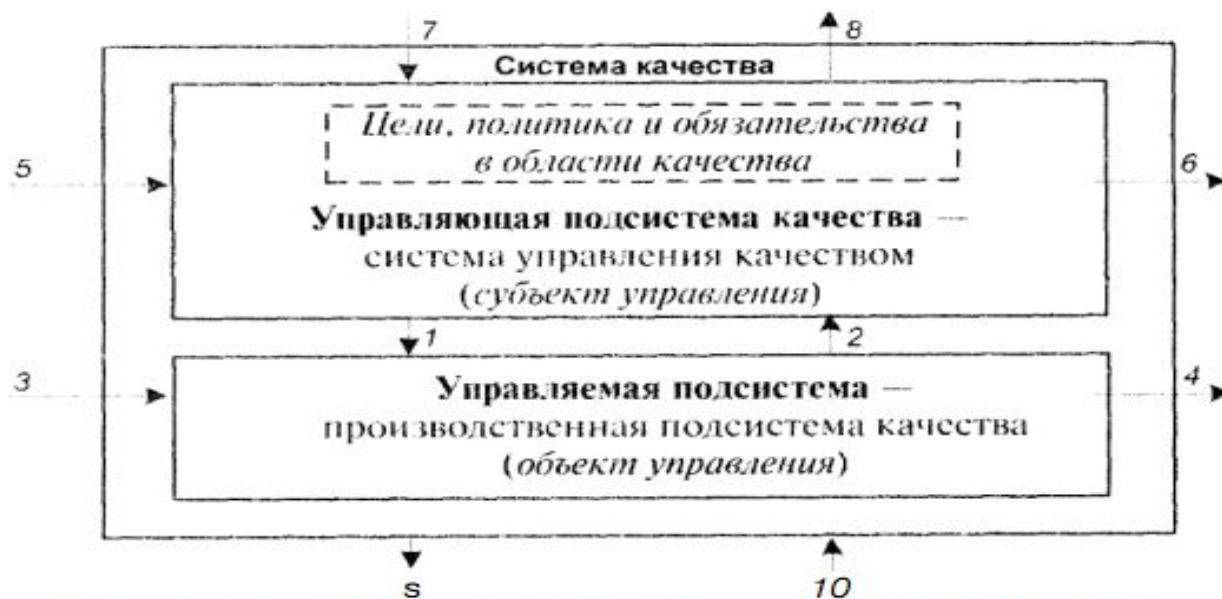
## Слайд №5

*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.

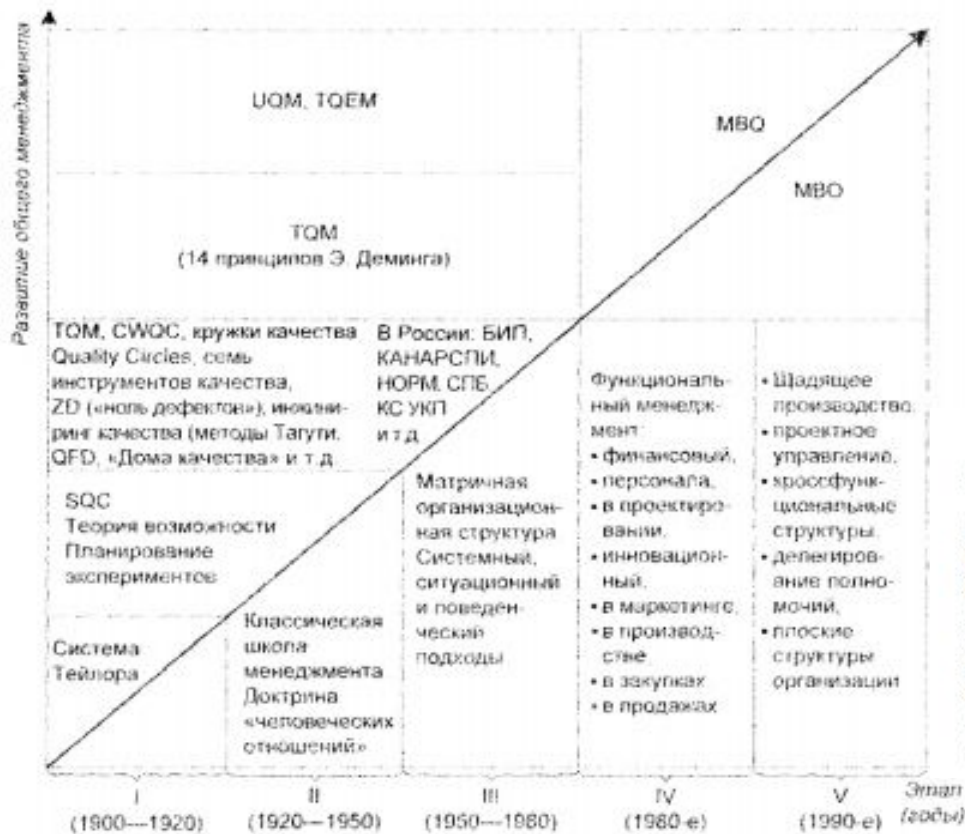
*Простейшая модель системы качества предприятия (организации) и место в ней системы управления качеством.*



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.

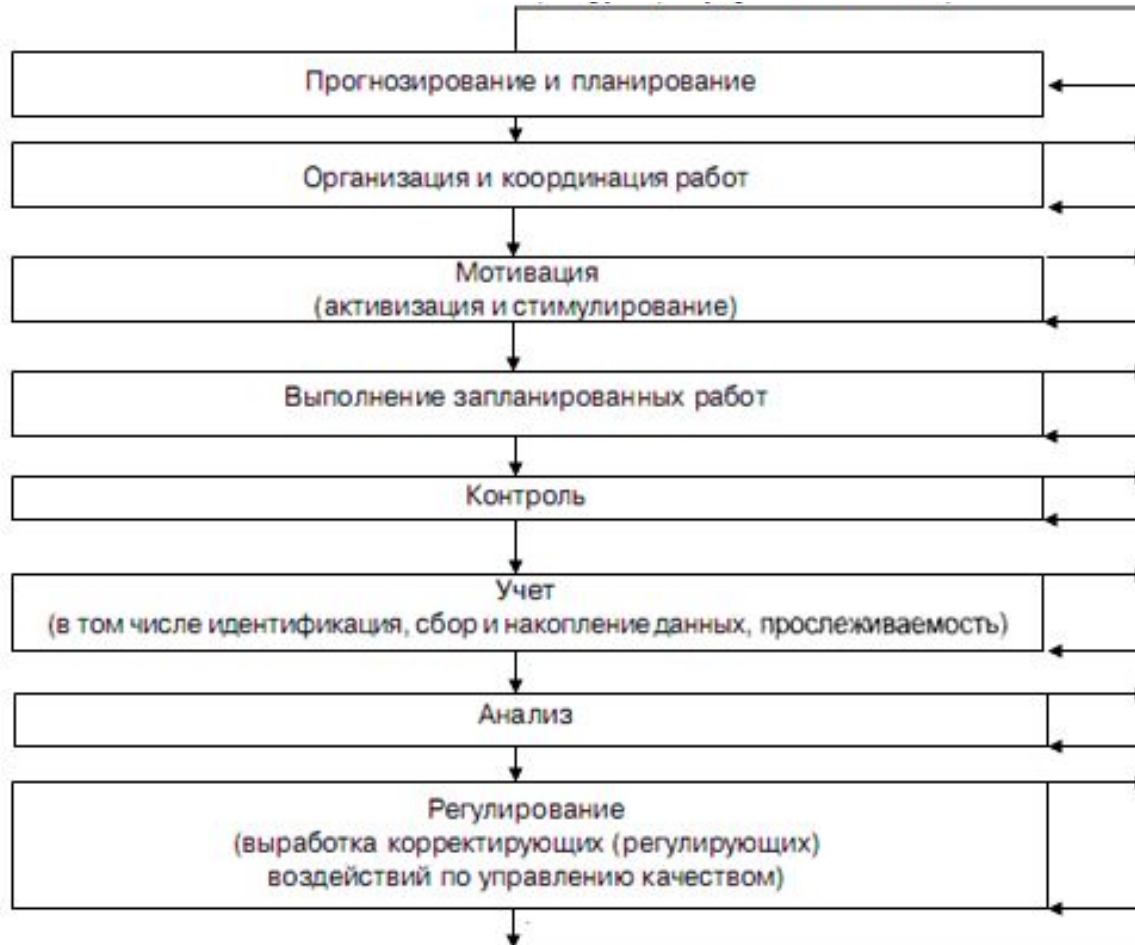
## Взаимосвязи менеджмента качества и общего менеджмента.



**Обозначения:** TQM — всеобщее управление качеством; TQS — тотальный контроль качества; SQC — статистический контроль качества; CWQC (*Company Wide Quality Control*) — модель К. Исикавы, А. Мизуны — концепция управления качеством в масштабе всей компании; UQM (*Universal Quality Management*) — универсальный менеджмент качества; QFD — анализ качества проектов; MBQ — управление по целям методом структуризации; MBQ — 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).



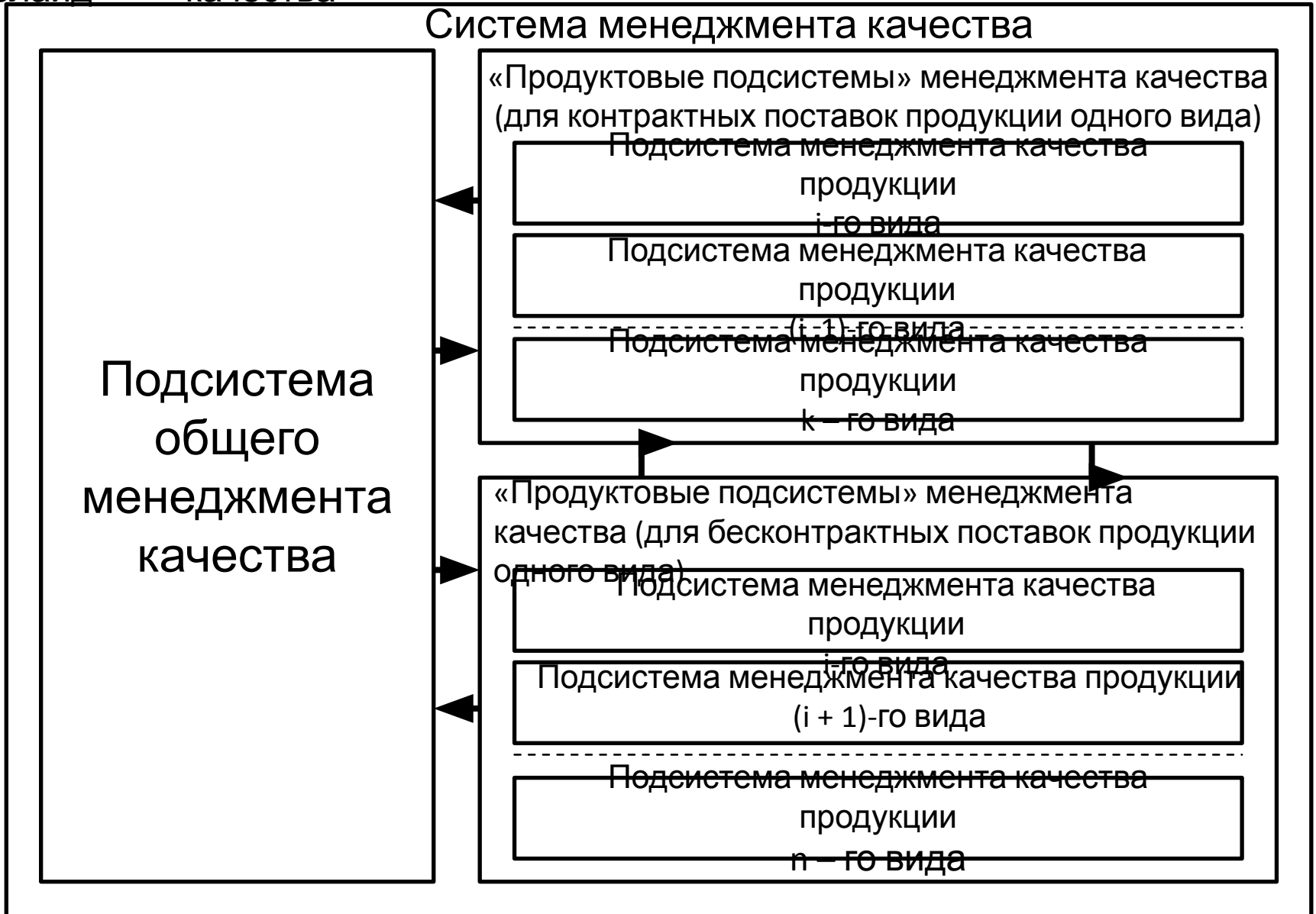
*Общие функции управленческого цикла*



# 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.)

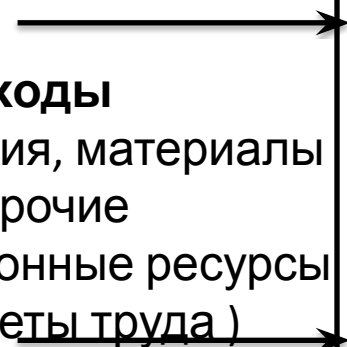


## Процесс

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

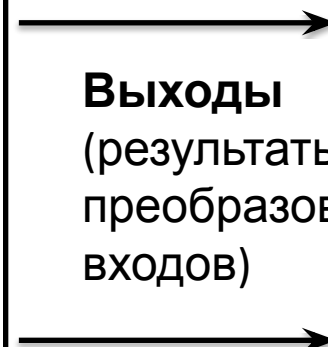
## Входы

( 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)

