



**Unity. Precision. Perfection.**

## **КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ**

**по дисциплине «Основы менеджмента качества и управления бизнес-процессами»**

**Лектор:** Рясков Ян Сергеевич

**Страниц:** 6

**Последнее обновление:** 18 сентября 2019 г.

**Автор:** Корытов Павел, 6304

Санкт-Петербург  
2019

# Содержание

<b>1</b>	<b>Качество: эволюция понятия</b>	<b>2</b>
1.1	Основные стандарты менеджмента качества . . . . .	2
1.2	Качество . . . . .	2
<b>2</b>	<b>Система менеджмента</b>	<b>4</b>
2.1	Модель Кано . . . . .	4
2.2	Операциональные определения . . . . .	5

# 1. Качество: эволюция понятия

## 1.1. Основные стандарты менеджмента качества

- ГОСТ Р ИСО 9000–2015 — “Системы менеджмента качества, основные положения и словарь”. Разработан на основе стандарта ISO 9000. Описаны основные положения — предназначение, принципы, основная терминология.
- ГОСТ Р ИСО 9001–2015 — “Системы менеджмента качества (СНК). Требования.” Предназначен для сертификации.
- ГОСТ Р ИСО 9004–2010 — “Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества”
- ГОСТ Р ИСО 19011–2012 — “Руководящие указания по аудиту системы менеджмента”

## 1.2. Качество

*Ценность товара* — способность товара к удовлетворению ожиданий клиента.

### Этапы развития качества

1. *Принцип мастерства* — качество зависит от компетенции/квалификации группы лиц
2. *Принцип У. Тейлора* — Появление разделения труда, станков способствовало разработке границ допуска. Если детали выпускаются в этом интервале, продукт работает.  
Проблема, которая стоит до сих пор — сложность согласования границ.
3. *Принципы Шухарта-Демминга* — Методология статистического управления процессами и менеджмента качества. Использование статистических методов для снижения вариации.  
Любой продукт, который будет изготовлен по одной и той же спецификации, должен быть неотличим друг от друга. Таким образом, фокус смещается с конечного продукта на процессы производства
4. *Принцип Тагути* — Предложил использовать функцию от потерь и вариаций

*Качество* — степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.

- Качество продукта
- Качество услуги
- Качество процесса

*Требования* — потребности или ожидания, которые установлены, обычно предполагаются или являются обязательными.

*Характеристика* — некоторое отличительное свойство

## 2. Система менеджмента

*Система менеджмента (СМ)* — это совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей

*Система менеджмента качества (СМК)* — часть СМ, применительно к качеству.

*Процесс* — совокупность взаимосвязанных и/или взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата

*Потребитель* — лицо или организация, которые могут получать или получают продукцию или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией.

### 2.1. Модель Кано

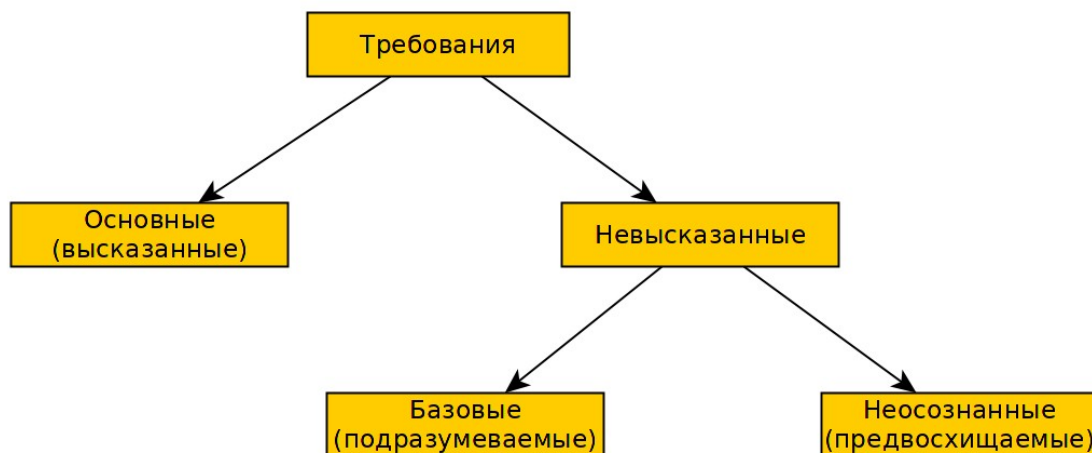


Рисунок 1. Классификация требований по Канно

*Основные требования* — те, которые напрямую влияют на потребителя. То, с чем товар выходит на рынок и ввязывается в конкурентную борьбу. Могут быть выявлены с помощью обычных маркетинговых исследований

*Базовые* — требования по умолчанию. Сюда же относятся государственные стандарты. Эти требования сложно отследить в исследовании. Можно опросить клиентов о причине отказа от продукта.

*Неосознанные требования* — некая “фишка” товара. Новшества, инновации и т.п.

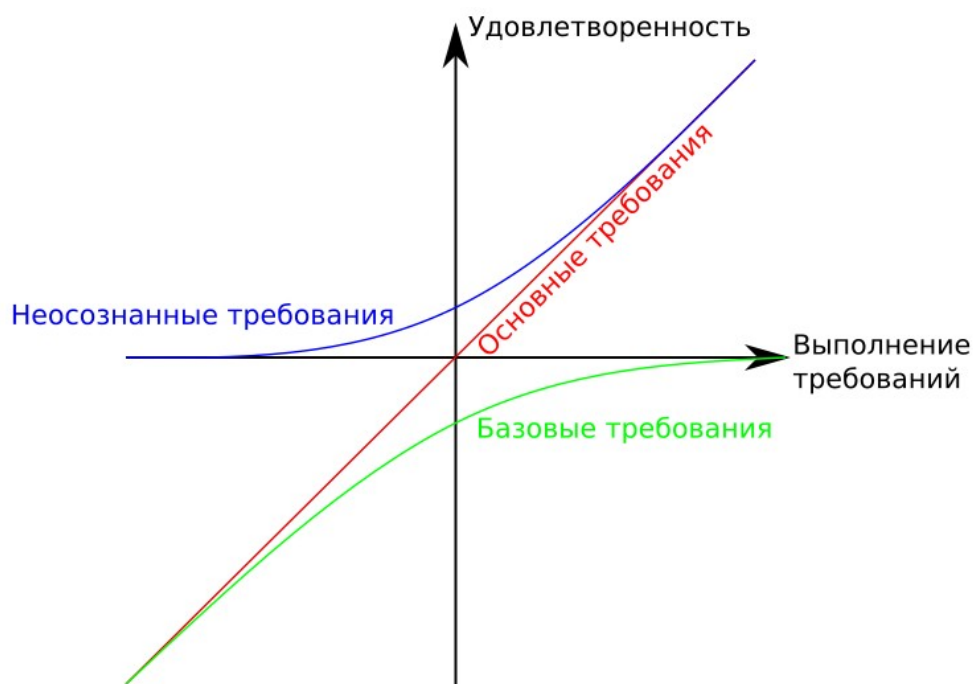


Рисунок 2. Удовлетворенность потребителя

*Продукция* — это выход организации, который может быть произведен без какого-либо взаимодействия между организацией и потребителем

*Услуга* — выход организации с по крайней мере одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и потребителя

*Характеристика качества* — присущая характеристика продукции, процесса или системы, вытекающая из требований

## 2.2. Операциональные определения

Первыми работу в этом направлении начали Шухарт и Демминг.

*Операциональное определение* — определение смысла на языке операций, с помощью которых он может быть проверен. Конкретизация значения того или иного термина применительно к конкретной системе и к конкретным людям, в ней задействованных, в зависимости от контекста.

Элементы операционального определения:

- *Тест* — метод испытания или процедура измерения свойства объекта
- *Критерий* — стандарт, относительно которого оценивается результат тестов

- *Решение* — процедура принятия решения, показывает ли результат теста соответствие критерию