



**Unity. Precision. Perfection.**

## **КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ**

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

**Лектор:** Рясков Ян Сергеевич  
**Страниц:** 3  
**Последнее обновление:** 6 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

# 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