

# **Формирование качества. Петля качества**

---

---

**Качество** — совокупность характеристик объекта (индивидуально описываемый и рассматриваемый процесс, продукция, организация, система или любая комбинация из них) относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности.

---

# Объекты, на которые распространяются требования к качеству

---



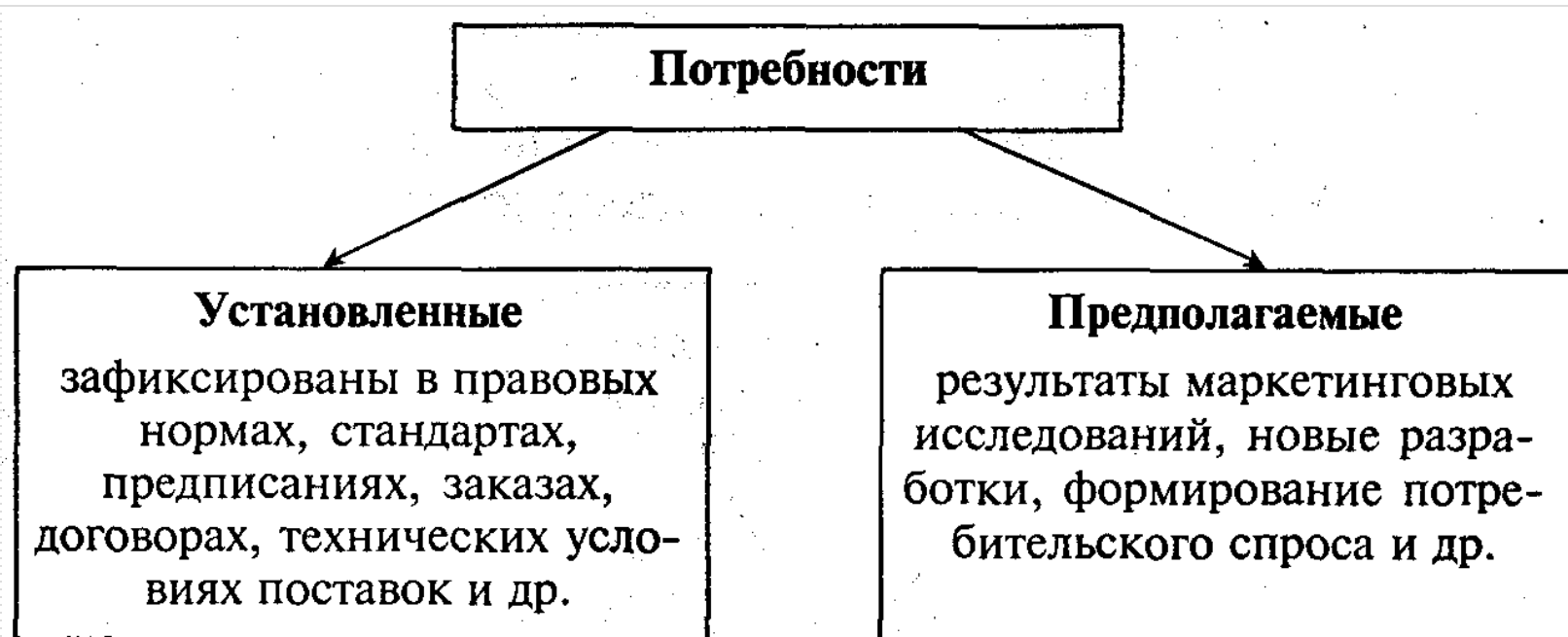
# Для определения качества объекта необходимо:

---

- ❑ Установить требуемые характеристики объекта на основании анализа потребностей.
  - ❑ Определить реальные характеристики объекта.
  - ❑ Сравнить реальные и требуемые характеристики объекта.
-

# Потребности подразделяются на установленные и предполагаемые

---



# Установленные потребности

---

зафиксированы в правовых нормах, стандартах, предписаниях, заказах, договорах, технических условиях поставок и других документах. Невыполнение большинства установленных требований влечет за собой административную или правовую ответственность.

---

# Предполагаемые потребности

---

должны быть выявлены и определены. Подразумеваются ожидания, которые обычно не формулируются конкретно, однако относятся к устойчивым пожеланиям.

---

# Потребности имеют следующие особенности:

---

- меняются со временем, что предполагает проведение периодического анализа требований к качеству;
  - могут переводиться в характеристики продукции на основе критериев установленных (таких как функциональная пригодность, надежность, безотказность, ремонтпригодность, безопасность и др.) либо неустановленных (модность, эстетичность);
  - имеют количественное выражение (технические характеристики, параметры процессов) либо не имеют его (цвет, форма).
-



---

**Требования к качеству** — выражение определенных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам объекта, позволяющих установить их выполнение и провести проверку.

**Требования общества** — обязательства, вытекающие из законов, инструкций, правил, кодексов, уставов и Других соображений относительно обеспечения качества.

---

# Принцип отражения качества

---

**Процесс** — совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которая преобразует входящие элементы в выходящие. К ресурсам могут относиться персонал, средства обслуживания, оборудование, технология и методология.

**Принцип отражения качества** заключается в переносе (отражении) качества процесса на качество результата. Таким образом, воздействовать на качество конечного результата можно посредством влияния на формирующие его процессы.

---

# Принцип отражения качества

---



# Отражение качества производственной сферы на качестве результата деятельности предприятия



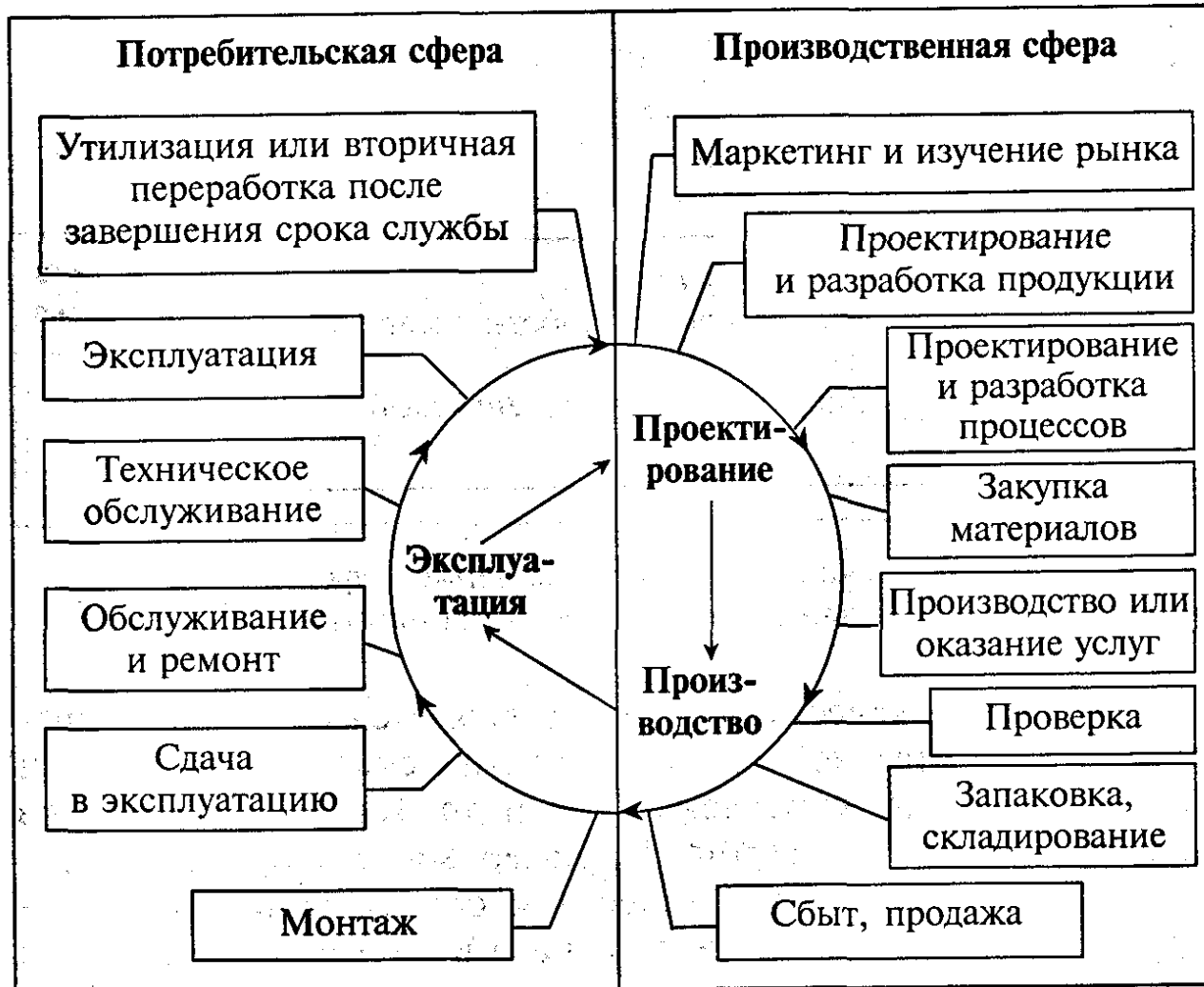
# ***Петля качества (принцип жизненного цикла)***

---

***Петля качества*** — концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях: от определения потребностей до оценки их удовлетворения

---

# Петля качества



# Отражение качества процессов жизненного цикла на качестве результата

---

<b>Качество процессов жизненного цикла</b>	<b>Качество результата</b>
Процессы маркетинга и проектирования	→ Проектное качество
Процессы производства	→ Производственное качество
Процессы эксплуатации	→ Эксплуатационное качество

---