



Ярославский филиал Финуниверситета

Тема: «Управление качеством продукции на предприятии»

Учебные вопросы:

1. Качество продукции
2. Политика предприятия в области качества. Система качества.
3. Сертификация продукции

Учебный вопрос № 1
«Качество продукции»

Качество продукции — совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением (ГОСТ 15467-79).

Согласно международному стандарту ИСО 8402.1994, **качество** определяется как совокупность *характеристик объекта (деятельности или процесса, продукции, услуги и др.), относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности*. Качество продукции (работ, услуг) определяется такими понятиями, как *характеристика — свойство — качество*.

Характеристика — это взаимосвязь зависимых и независимых переменных, выраженная в виде текста, таблицы, математической формулы, графика. Описывается, как правило, функционально.

Свойство продукции представляет собой объективную особенность продукции, которая может *проявляться при ее создании, эксплуатации или потреблении. Свойства продукции выражаются показателями качества, т.е. количественными характеристиками одного или нескольких свойств продукции, образующих качество и рассматриваемых применительно к определенным условиям ее создания и эксплуатации или потребления.*

Показатели качества

Классификационные
показатели

Вся промышленная и сельскохозяйственная продукция систематизирована, имеет кодовое обозначение и включена в общероссийский классификатор продукции (ОКП)

Оценочные
показатели

Функциональные

Ресурсосберегающие

Природоохранные

Оценочные показатели качества

Функциональные показатели

Показатели функциональной пригодности

Показатели безотказности
Показатели ремонтпригодности
Показатели долговечности

Показатели надежности

Показатели восстанавливаемости
Показатели сохраняемости
Показатели гигиеничности

Показатели эргономичности продукции

Показатели антропометричности
Физиологические и психологические показатели

Показатели эстетичности продукции

Художественная выразительность
Рациональность формы
Целостность композиции

Ресурсосберегающие

Совершенство производственного исполнения и сохранность товарного знака

Показатели технологичности
В сфере производства
В сфере применения продукции

Показатели ресурсопотребления

Показатели безопасности

Показатели травмоопасности, взрывоопасности и т.п.

Показатели экологичности

При производстве, монтаже, потреблении, эксплуатации, хранении, утилизации

Учебный вопрос № 2
«Политика предприятия в
области качества. Система
качества»

Политика в области качества — это основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные и документально оформленные высшим руководством в виде системы качества. В соответствии с международной практикой по управлению качеством продукции на предприятии выделяется политика в области качества, непосредственно система качества, включающая обеспечение, улучшение и управление качеством продукции (рис. 7.3).

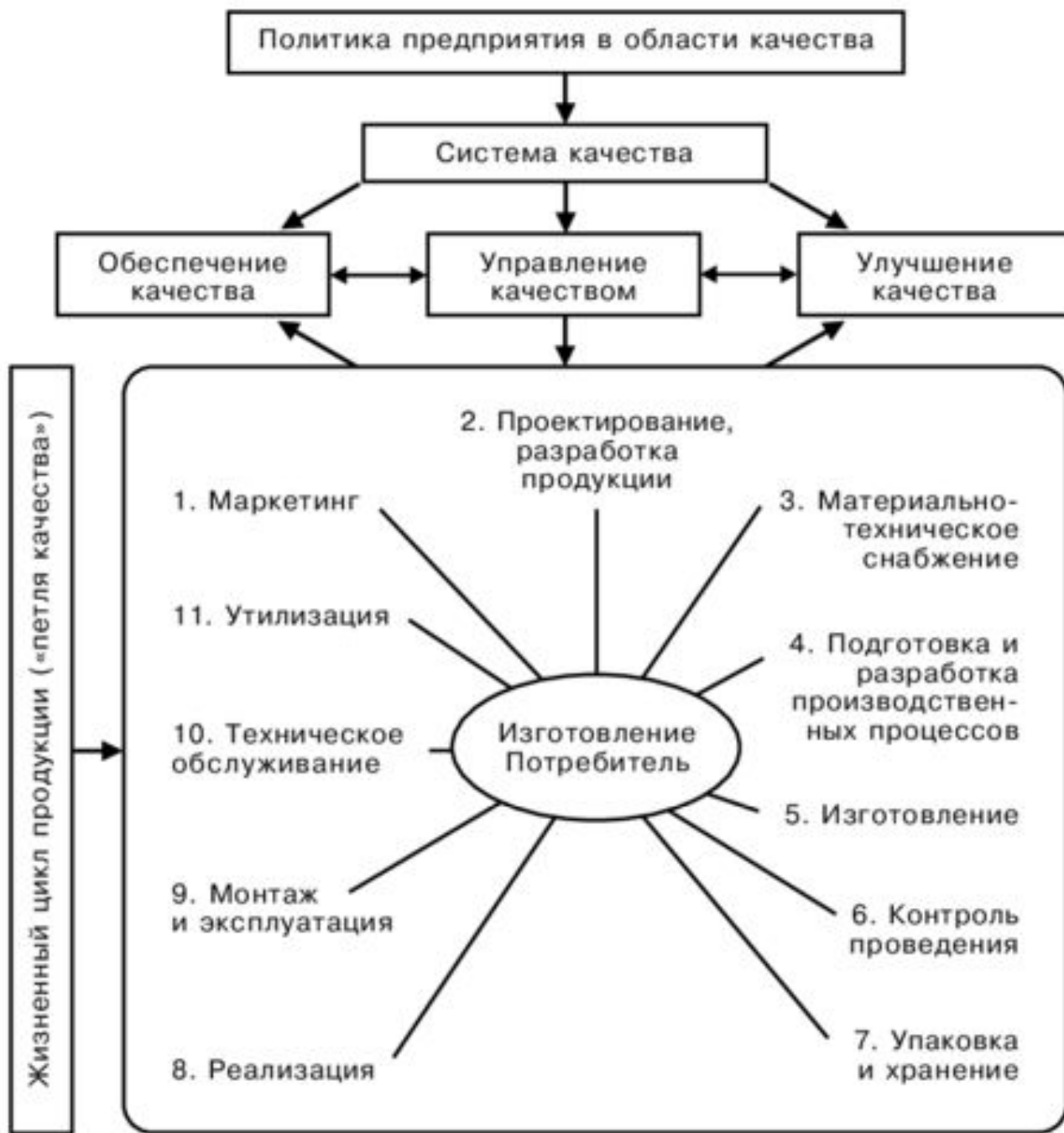


Рис. 7.3. Схема управления качеством продукции

Обеспечение качества — все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках системы качества, а также дополнительные виды (если это требуется), необходимые для создания достаточной уверенности в том, что объект будет выполнять требования, предъявляемые к качеству.

Управление качеством — методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований по качеству и направленные как на управление процессом, так и на устранение причин неудовлетворительного функционирования на всех этапах «петли качества» для достижения экономической эффективности.

Улучшение качества — мероприятия, проводимые для повышения эффективности и результативности деятельности и процессов в целях получения выгоды как для организации, так и для ее потребителей.

Система качества — это совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Стандарты серии 9000, содержащие требования к системе качества

ИСО 9000-94 «Стандарты по общему руководству качеством и обеспечению качества». Основное назначение стандарта — помочь предприятию в выборе и применении стандартов ИСО 9000

ГОСТ Р ИСО 9001-96 «Системы качества. Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании»

ГОСТ Р ИСО 9002-96 «Система качества. Модель обеспечения качества при производстве, монтаже, обслуживании»

ГОСТ Р ИСО 9003-96 «Системы качества. Модель обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях»

Особенности в управлении качеством продукции

Американский опыт управления качеством	Японский опыт управления качеством	Европейский опыт управления качеством
1. Жесткий контроль качества изготовления продукции с использованием методов математической статистики	1. Широкое внедрение научных разработок в области управления и технологии	1. Законодательная основа для проведения всех работ, связанных с оценкой и подтверждением качества
2. Внимание к процессу планирования производства по объемным и качественным показателям, административный контроль за исполнением планов	2. Высокая степень компьютеризации всех операций управления, анализа и контроля за производством	2. Гармонизация требований национальных стандартов, правил и процедур сертификации
3. Совершенствование управления фирмой в целом	3. Максимальное использование возможностей человека, для чего принимаются меры по стимулированию творческой активности (кружки качества), воспитанию патриотизма к своей фирме, систематическому и повсеместному обучению персонала	3. Создание региональной инфраструктуры и сети национальных организаций, уполномоченных производить работы по сертификации продукции и системам качества, аккредитации лабораторий, регистрации специалистов по качеству и т.д.

Учебный вопрос № 3
«Сертификация продукции»

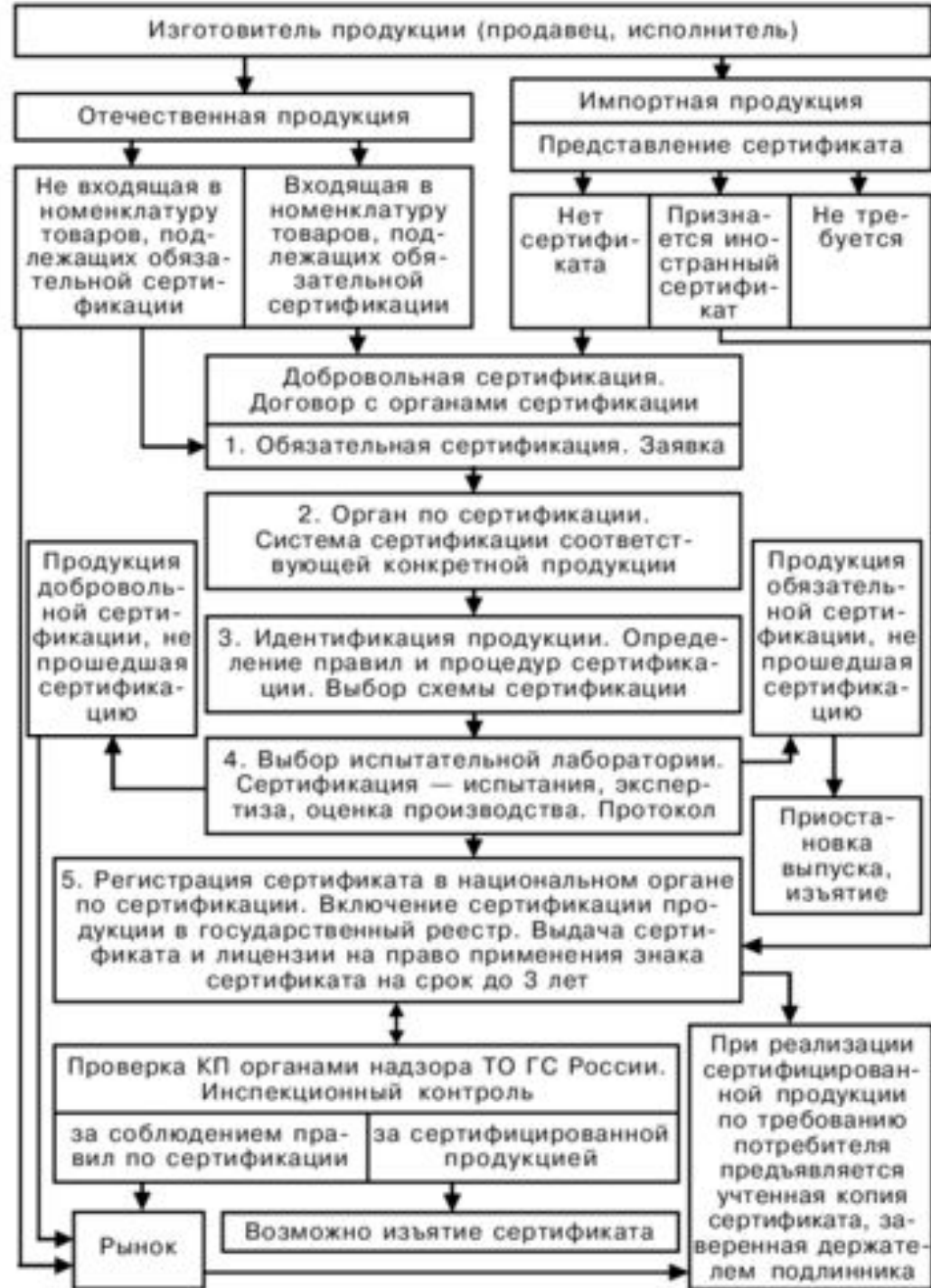
Сертификация — это процедура, посредством которой третья, уполномоченная сторона дает письменную гарантию, что продукция, процесс или услуга соответствуют заданным требованиям (ИСО/МЭК 2).

Сертификация продукции — это деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям. Сертификация может иметь обязательный и добровольный характер.

Для проведения сертификации выбирают схемы, обеспечивающие необходимую доказательность сертификации, в том числе принятые в зарубежной и международной практике (табл. 7.2).

Схемы сертификации — совокупность и последовательность отдельных операций, выполняемых третьей стороной для подтверждения соответствия установленным требованиям.





Спасибо за внимание!

С уважением, старший преподаватель кафедры
менеджмента и маркетинга

к.э.н. Грехов Дмитрий Владимирович

моб. тел.: 8-920-102-50-42

e-mail: dim_gdv@mail.ru

http://vk.com/dmitriy_grekhov