



# Экономика организации

Лекция 9

Качество продукции

# Понятие и показатели качества продукции

**Качество** – это совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

**Стандарт** – это нормативно-технический документ, устанавливающий требования к качеству продукции.

**Сертификация** – деятельность третьей стороны, независимой от изготовителя и потребителя продукции, по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям.

**Сертификат** – документ, подтверждающий, что продукция прошла сертификацию и соответствует требованиям качества и безопасности, установленным соответствующим стандартам.

**Управление качеством** - это деятельность по управлению всеми этапами жизненного цикла продукции, а также взаимодействием с внешней средой.

### **Характеристики:**

- 1) объект управления** - качество продукции, которое может включать как всю совокупность свойств, так и определенную их часть, группу или отдельное свойство;
- 2) цель управления** - поддержание уровня и состояния качества продукции в соответствии с экономическими интересами производителя (затратами, рентабельностью) и потребителя (уровнем благосостояния, модой и т. д.), а также требованиями безопасности и экологичности продукции;
- 3) субъект управления** - управляющие органы всех уровней и лица, призванные обеспечить достижение уровня качества продукции;
- 4) методы и средства управления** - способы, которыми органы управления воздействуют на элементы производственного процесса, обеспечивая достижение и поддержание планируемого состояния и уровня качества продукции.

## **Основные группы свойств и показателей:**

1. Назначения.
2. Надежности.
3. Технологичности.
4. Эргономичности.
5. Эстетичности.
6. Транспортабельности.
7. Патентно-правовые.
8. Экологические.
9. Безопасности.

# Методы управления качеством

```
graph TD; A[Методы управления качеством] --> B[Административные]; A --> C[Технологические]; A --> D[Экономические]; B --> B1["- регламентирование;  
- стандартизация;  
- нормирование."]; C --> C1["- статическое регулирование;  
- статический приемочный контроль;  
- статическая оценка качества."]; D --> D1["- бизнес-планирование;  
- ценообразование;  
- работа с поставщиками"]; style B fill:#007080,color:#fff; style C fill:#007080,color:#fff; style D fill:#007080,color:#fff; style B1 fill:#007080,color:#fff; style C1 fill:#007080,color:#fff; style D1 fill:#007080,color:#fff;
```

## Административные

- регламентирование;
- стандартизация;
- нормирование.

## Технологические

- статическое регулирование;
- статический приемочный контроль;
- статическая оценка качества.

## Экономические

- бизнес-планирование;
- ценообразование;
- работа с поставщиками

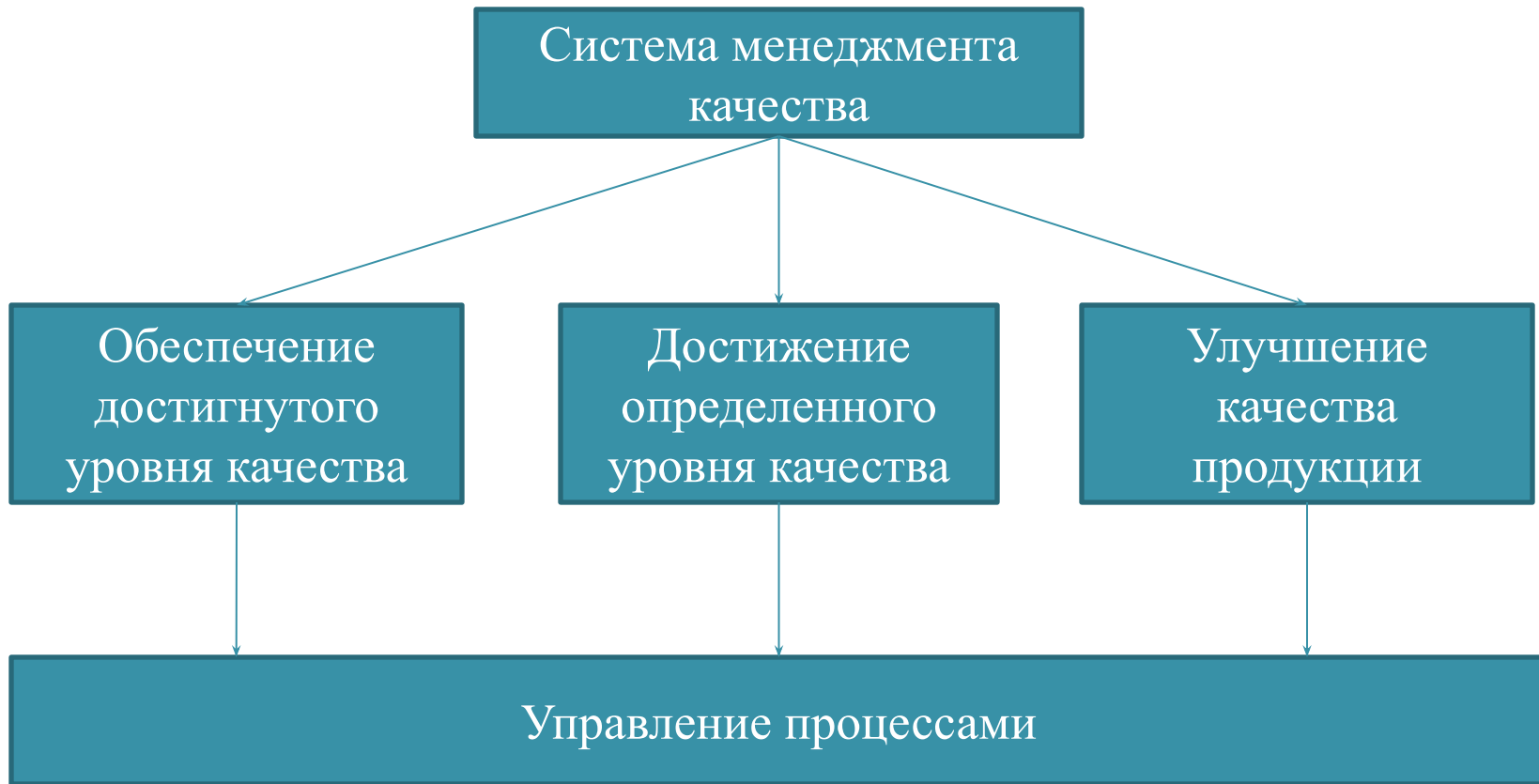
# Система управления качеством

**Система управления качеством продукции** представляет собой совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление и поддержание высокого уровня качества продукции.

В основе системы менеджмента качества – принципы эффективного управления. Они зафиксированы в стандартах **ISO 9001 и 9000**.

Типичными **целями деятельности организации** в данной системе управления являются:

- повышение эффективности товара;
- улучшение качества продукции в соответствии с требованиями потребителей;
- сохранение и увеличение доли рынка;
- рост объемов производства;
- сертификации продукции и системы менеджмента качества.



# Принципы управления качеством

- 1
  - Ориентация на потребителя
- 2
  - Лидерство руководителя
- 3
  - Вовлечение работников в управленческий процесс
- 4
  - Процессный подход
- 5
  - Системный подход к менеджменту
- 6
  - Постоянное улучшение – цель управления
- 7
  - Метод принятия решений, основанный на фактах
- 8
  - Взаимовыгодные отношения с поставщиками



# «Петля качества»



# Системы менеджмента качества в России

1. Система бездефектного изготовления продукции (БИП, 1953 г.) – строгое выполнение технологических операций.
2. Качество, надежность, ресурс с первых изделий (КАНАРСПИ, 1958 г.) – высокий уровень конструкций и технологической подготовки производства
3. Система бездефектного труда (СБТ, 1961 г.) – высокий уровень выполнения операций всеми работниками.
4. Научная организация работ по увеличению моторесурса (НОРМ, 1964 г.) – повышение технического уровня и качества изделий.
5. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП, 1975 г.) – управление качеством на базе стандартизации.

**Европейский подход к качеству ориентирован на создание:**

- 1) единой системы законов по оценке и подтверждению качества;
- 2) согласование национальных стандартов и правил сертификации,
- 3) создание региональной структуры организаций и лабораторий по сертификации продукции и систем качества.

**Основные элементы:**

- входной контроль материалов;
- контроль готовой продукции;
- оценку качества продукции;
- оценку качества производственных процессов;
- контроль аппаратуры, дающей информацию о качестве;
- использование информации о качестве;
- обучение методам обеспечения качества;
- гарантийное обслуживание;
- создание атмосферы заинтересованного участия в повышении качества.

# ISO 9000-2000

Основное содержание стандартов **ISO 9000** – это рекомендации, содержащие виды деятельности (функции, элементы) для эффективной работы организации по управлению качеством. В состав серии вошли следующие стандарты:

- ISO 9000 : 2000 «Система менеджмента качества» (+ Требования)
- ISO 9004: 2000 «Руководящие указания по улучшению деятельности»
- ISO 19011 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и охраны окружающей среды»

# «Цикл Деминга»

**Цикл Деминга (Deming Cycle, круг качества)** – это постоянный круг регулирования усовершенствования продукта и производственных процессов, оптимизации отдельных единиц и объектов.



## **Темы докладов:**

1. Национальные системы управления качеством.
2. Международная организация по стандартизации. Стандарты ИСО.
3. Управление качеством по Э. Демингу.