

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 дои 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.



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 (HOPM, 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.





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