РЕФЕРАТ

по курсу «Управление качеством»

Тема:

**«Управление качеством продукции»**

**1. Цели и принципы стратегии управления качеством**

Начиная с 1980-х гг. в деятельности организаций начинают выделять отдельные функциональные направления. Расширяется перечень объектов менеджмента – маркетинг, инновации, персонал и т. д. В структуре общего менеджмента появляются самостоятельные дисциплины – финансовый менеджмент, управление маркетингом и т.д., в один ряд с которыми можно поставить и управление качеством. Менеджмент направлен на достижение поставленных целей (такой подход получил название «управления посредством целей», или МВО) и базируется на построении и последующей реализации структурированной системы целей (дерева целей). С другой стороны, общий менеджмент определил в качестве основной цели постоянное совершенствование качества. Этот подход получил название «управления посредством качества» (МВС)).

Таким образом, сегодня налицо процесс «сращивания» общего менеджмента и управления качеством.

Десять составляющих повышения качества:

1. Формирование осознания потребности в качественной работе и создание возможностей для улучшения качества.
2. Установление целей для постоянного совершенствования деятельности.
3. Создание организации, способной эффективно работать над достижением целей, сформировав команды и выбрав координаторов.
4. Предоставление возможности обучения всем сотрудникам организации.
5. Выполнение проектов, для решения проблем.
6. Информирование сотрудников организации о достигнутых успехах.
7. Выражение признания сотрудникам, внесшим наибольший вклад в улучшение качества.
8. Информирование о результатах.
9. Регистрация достижений.
10. Внедрение и закрепление достижений, которых удалось добиться за год, в системы и процессы, постоянно функционирующие в организации.

**2. Системный подход к управлению качеством**

Модель Всеобщего контроля качества (Total Quality Control) была предложена Армандом Фейгенбаумом в начале 50х годов.

Под Всеобщим контролем качества Фейгенбаум понимал такую систему, которая позволяла решать проблему качества продукции, и ее цены в зависимости от выгоды потребителей, производителей и дистрибьютеров. Фейгенбаум предложил рассматривать качество не как конечный результат производства изделия, а на каждом этапе его создания. Согласно данной концепции, модель Всеобщего контроля качества выглядела следующим образом:

1. Разработка качества.

2. Поддержание качества.

3. Совершенствование качества.

Всеобщее управление качеством, системность качества – это принципиально новый подход к управлению любой организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов (персонала во всех подразделениях и на всех уровнях организационной структуры) и направленный на достижение долгосрочного успеха посредством удовлетворения требований потребителя и выгоды как для сотрудников организации, так и для общества в целом.

Основные системы управления качеством: японские и европейские модели.

В Японии была создана система управления качеством, в которой всеобщий контроль качества представляет собой единый процесс обеспечения качества повсеместно на предприятиях, этот процесс осуществляется всем персоналом от президента до простых работников. Основные подходы к управлению качеством в японских моделях сводятся к следующим моментам:

1. Узнать запросы потребителей.
2. Узнать, что будут покупать потребители.
3. Определить затраты, необходимые для достижения качества.
4. Предупредить возможные дефекты и претензии.
5. Предусмотреть корректирующее воздействие.
6. Исключить необходимость проверки.

В 1967 г на 7-м Симпозиуме по управлению качеством были названы 6 особенностей японской модели управления качеством:

1. Участие всех звеньев в управлении качеством.
2. Подготовка кадров и обучение методам качества.
3. Деятельность кружков качества.
4. Инспектирование деятельности по управлению.
5. Использование статистических методов.
6. Общенациональные программы по управлению качеством.

В Японии были разработаны и применены свои инструменты управления качеством. Сегодня всем хорошо известны эти «семь инструментов»:

1. Вовлечение в процесс обеспечения качества каждого сотрудника фирмы.
2. Использование статистических методов контроля над качеством.
3. Создание системы мотивации.
4. Поощрение обучения, повышения квалификации.
5. Организация кружков качества, поддерживающих низшую иерархическую ступень управления.
6. Создание команд (временных коллективов) из специалистов, заинтересованных в решении конкретной проблемы.
7. Превращение проблемы обеспечения качества в общенациональную задачу.

Методика, предложенная Европейским фондом управления качеством (European Foundation for Quality Management), предлагает структурированное множество критериев управления качеством, которые могут эффективно применяться для совершенствования деятельности любой компании или ее подразделения.

Методика ЕFQМ используется при проведении конкурса на присуждение Европейской Премии Качества и преследует следующие цели:

* удовлетворение потребностей клиентов,
* удовлетворение интересов персонала,
* влияние на общество.

Одной из основных задач ЕFQМ является содействие компаниям в совершенствовании их деятельности.

Модель EFQM базируется на следующих положениях:

* В центре внимания – клиент.
* Сотрудничество с поставщиками.
* Повышение квалификации и участия персонала.
* Процессы и факты.
* Непрерывное совершенствование и новаторство.
* Руководство и последовательность в достижении целей.
* Взаимная ответственность.
* Распределение результатов.

Порядок перечисления основных положений не имеет существенного значения. Список основных положений также не следует считать окончательным, он может изменяться по мере развития и совершенствования деятельности компании.

Множество критериев ЕFQМ можно разбить на две группы:

1. Предпринимаемые усилия.
2. Результаты.

Существует специальная таблица, где каждый критерий выражен в процентном весе от всех критериев. Эти процентные веса используются при проведении конкурса на присуждение Европейской Премии Качества.

**3. Комплексные системы управления качеством**

Современная комплексная система управления качеством по своей значимости, поставленным задачам, методам внедрения, фактическому функционированию, результативности и управлению на постоянной основе существенно отличается от системы качества, функционировавшей еще в недавнем прошлом на некоторых предприятиях. Такая система фактически представляла собой нечто вроде общего заявления о политике в области качества, функционировала на базе поверхностно разработанных инструкций по проведению осмотров и испытаний и применяла методики, совершенно не взаимоувязанные с нуждами производства, которые служили только доказательством существования программы качества для потребителя. Имеющаяся в наличии документация зачастую не использовалась в мероприятиях фирмы, направленных на улучшение качества продукции, рекомендации специалистов не отличались масштабностью и глубиной и носили весьма ограниченный характер.

В настоящее время успехи, достигнутые фирмами в улучшении качества выпускаемой продукции и существенном сокращении расходов на качество, зависят полностью от функционирующей системы управления качеством. Практический опыт показывает, что производство изделий или услуги, показатели которых не отвечают требованиям качества, всегда является результатом слабо разработанной системы. Сегодняшний заказчик в лице промышленного концерна или правительственной организации, знакомясь с предложениями фирмы, тщательно проверяет не только качество продукции, но и систему управления качеством на предмет ее основательности, масштабности и эффективности. Фирмы-потребители в основном через свои потребительские группы и организации, а также отдельные покупатели начинают также оценивать качество продукции именно с этих позиций.

**4. Нормативно-правовые основы обеспечения качества**

Система обеспечения качества продукции базируется на стандартизации. Обязательные требования к качеству включены в государственные стандарты Российской Федерации — стандарты на продукцию. Номенклатура показателей качества однородной продукции устанавливается в государственных стандартах Системы показателей качества (СПК).

Общепринятым документом, подтверждающим качество продукта, является сертификат. Сертификат удостоверяет, что изделие соответствует определенному стандарту качества или другому нормативно-техническому документу.

Нормативная документация представляет собой документы, содержащие правила, общие принципы и характеристики, имеющие отношение к определенным видам деятельности или их результатам и доступные широкому кругу пользователей. В первую очередь, к таким документам относятся так называемые стандарты.

На территории России действуют следующие категории стандартов:

* ГОСТ Р – государственный стандарт РФ,
* ОСТ – отраслевой стандарт,
* ТУ – технические условия,
* СТП – стандарты предприятий и объединений (союзов, концернов, акционерных обществ и др.),
* СТО – стандарты научно-технических и инженерных обществ,
* ГОСТ – межгосударственный стандарт СНГ,
* ИСО (ISO) – международный стандарт.

Стандарт общих технических условий содержит следующие разделы:

* классификация, основные параметры и (или) размеры,
* общие технические требования,
* требования безопасности,
* требования охраны окружающей среды,
* методы контроля,
* правила приемки,
* транспортирование и хранение,
* указания по эксплуатации (ремонту, утилизации),
* гарантии изготовителя.

Требования к качеству продукции можно найти в разделе «Общие технические требования», содержащем следующие подразделы:

* характеристики (показатели) качества,
* требования к сырью, материалам, покупным изделиям,
* комплектность,
* маркировка,
* упаковка.

Международная стандартизация:

1. Обеспечивает взамозаменяемость элементов сложной продукции.
2. Сближает уровень качества товаров, производимых в разных странах.
3. Содействует взаимообмену научно-технической информацией.
4. Содействует международной торговле.
5. Ускоряет научно-технический прогресс участников международных организаций.

Сертификация представляет собой деятельность органов по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Обычно в практике производства участвуют две стороны – производитель товара и потребитель. Продавец – это посредник, который процесс продажи, но к качеству продукции это отношения не имеет. Сертификация – это действие третьей стороны, которая путем аккредитации получила от государства право удостоверять качество продукции.

Положительным результатом сертификации является документ, называемый сертификатом соответствия, подтверждающий соответствие объекта сертификации всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством. Этот документ практически означает допуск товара (услуги) на рынок.

В России сертификация может производиться по двум основным схемам: обязательной и добровольной.

Обязательная сертификация является средством государственного контроля над безопасностью продукции. Объектом обязательного подтверждения соответствия может быть только продукция, выпускаемая в обращение на территории Российской Федерации. В нашей стране обязательной сертификации подлежат, например, товары, предназначенные для личных бытовых нужд, средства производства, оружие, транспортные средства и т. д.

Добровольная сертификация проводится по инициативе юридических лиц и граждан на основе договора между заявителем и органом по сертификации. За рубежом не существует деления сертификации на обязательную и добровольную.

**5. Контроль и регулирование качества**

Контроль качества – это одна из основных функций в процессе управления качеством. Это также наиболее объемная функция по применяемым методам, которым посвящено большое количество работ в разных областях знания. Значение контроля заключается в том, что он позволяет вовремя выявить ошибки, чтобы затем оперативно исправить их с минимальными потерями.

Контроль – это деятельность, включающая проведение измерений, экспертизы, испытания или оценки одной или нескольких характеристик объекта и сравнение полученных результатов с установленными требованиями для определения, достигнуто ли соответствие по каждой из этих характеристик.

Более широкая трактовка контроля, когда в него включается три этапа: определение нормативов, сопоставление запланированных и полученных результатов и принятие корректирующих мер больше соответствует термину управление. В самом деле, при расширенном толковании контроля происходит дублирование функций, которые наряду с контролем уже были выделены в виде самостоятельных управленческих функций. Первый этап расширенного контроля – определение нормативов – дублирует функцию планирование, а третий этап – принятие корректирующих мер – дублирует функции: разработка мероприятий, принятие решений и их реализация.

В зависимости от места контроля и этапов работ существуют:

контроль проектирования;

входной контроль материалов и комплектующих изделий;

контроль за состоянием технологического оборудования;

операционный контроль при изготовлении;

авторский надзор за изготовлением;

активный контроль за приборами, встроенными в технологическое оборудование;

приемочный контроль готовой продукции;

контроль монтажа и надзор за эксплуатацией на объектах.

В зависимости от охвата контролируемой продукции:

выборочный контроль;

сплошной контроль.

При контроле качества продукции используются различные физические, химические и другие методы, которые можно разделить на две группы: разрушающие и неразрушающие.

Особым видом контроля являются испытания готовой продукции. В словаре терминов Европейской организации по качеству дается следующее определение: испытание – это определение или исследование одной или нескольких характеристик изделия под воздействием совокупности физических, химических, природных или эксплуатационных факторов и условий.

Испытания проводятся по соответствующим программам.

Для анализа результатов контроля качества широкое распространение получили методы статистического контроля качества. Наиболее известными среди них стали «семь инструментов контроля качества», которые сначала широко применялись в кружках качества в Японии, а затем и в других странах, благодаря своей эффективности и доступности для рядовых работников предприятий. В состав этих «семи инструментов» входят: метод расслоения, графики, диаграмма разброса, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, контрольные карты, гистограммы.

**6. Эффективность управления качеством**

Весь персонал – от высшего руководства до рядового сотрудника –должен быть вовлечен в деятельность по управлению качеством.

Принцип вовлеченности претворяется в таких действиях и проявлениях, как:

* принятие на себя ответственности за решение проблем,
* активный поиск возможностей улучшений,
* активный поиск возможностей повышения профессионализма,
* добровольная передача знаний и умений в коллективах,
* ориентация на создание ценности для потребителя,
* рационализаторство и творчество,
* лучшее представление организации потребителям и обществу,
* энтузиазм и гордость работников от сознания того, что они являются частью организации.

При полной вовлеченности сотрудников достигается мощный эффект, при котором совокупный результат коллективной работы существенно превосходит сумму результатов отдельных исполнителей.

В стратегическом плане эффективность управления качеством продукции на настоящем этапе необходимо оценивать по критерию «высокое качество – низкая цена». Важнейшим условием реализации такого подхода к обеспечению качества продукции; является то, что повышение качества продукции на одном предприятии может осуществляться только ради экономии затрат труда потребителя, т.е. на другом, технологически смежном предприятии. Это предполагает, что в рамках прямых хозяйственных связей между предприятиями более высокие показатели качества продукции изготовителя и соответствующая экономия потребителя (повышение производительности труда, снижение материальных затрат) должны составлять важнейший элемент экономических отношений.

В практическом отношении критерием, отражающим общий стратегический курс, может служить приращение коэффициента эффективности труда, обусловленное влиянием создаваемой системы управления качеством продукции (Кэт.ск).

Эффективность труда – это критерий, экономический стимул и источник оплаты труда всех категорий работников за повышение качества выпускаемой продукции, за внедрение научно-технических новшеств на предприятии, начиная с рабочего места, за применение стандартов с повышенными потребительскими свойствами. Анализ по этому критерию позволяет определить принципиальные недостатки существующих систем управления качеством, указывать пути и методы их комплексного совершенствования и взаимного согласования с целями и задачами социально-экономического развития общества в целом и общественного производства.

**Список литературы**

1. Павлов В.С. Управление качеством: Учебное пособие.- М.: Инфра-М, 2007.

2. Кучухидзе Л.С. Качество продукции. - М., 2005.

3. Корзун П.В. Маркетинг и управление качеством - СПб.: Питер, 2006.