

Управление качеством

08050265 «Экономика и управление на предприятии»

08050262 «Менеджмент организации»

0811165 «Маркетинг»

Институт права и управления, каф. Менеджмента

Рукавицына Мария Николаевна

## Тема 6:

# Организация контроля качества

# Содержание:

1. Принципы формирования механизма защиты рынка от недоброкачественной продукции.
2. Объекты измерения показателей качества.
3. Методы оценивания показателей качества.
4. Сущность и назначение контроля.
5. Классификация видов контроля.
6. Виды внешнего контроля.
7. Органы государственного контроля качества на потребительском рынке.
8. Классификация видов испытаний.
9. Методы оценки уровня качества.

## Ключевые понятия:

- Контроль качества, управление качеством, оценка качества, технический контроль, виды технического контроля качества, служба качества, контрольные операции.

## 6.1. Принципы формирования механизма защиты рынка от недоброкачественной продукции

### Принципы формирования механизма защиты рынка от недоброкачественной продукции:

- Неотвратимость наступления ответственности изготовителя за выпуск некачественной продукции или организации, по вине которой произошла порча продукции;
- Предотвращение и профилактика попадания на рынок недоброкачественной продукции;
- Разрешение на осуществление деятельности на основе проверки способности организации производить доброкачественную продукцию.

## 6.2. Объекты измерения показателей качества

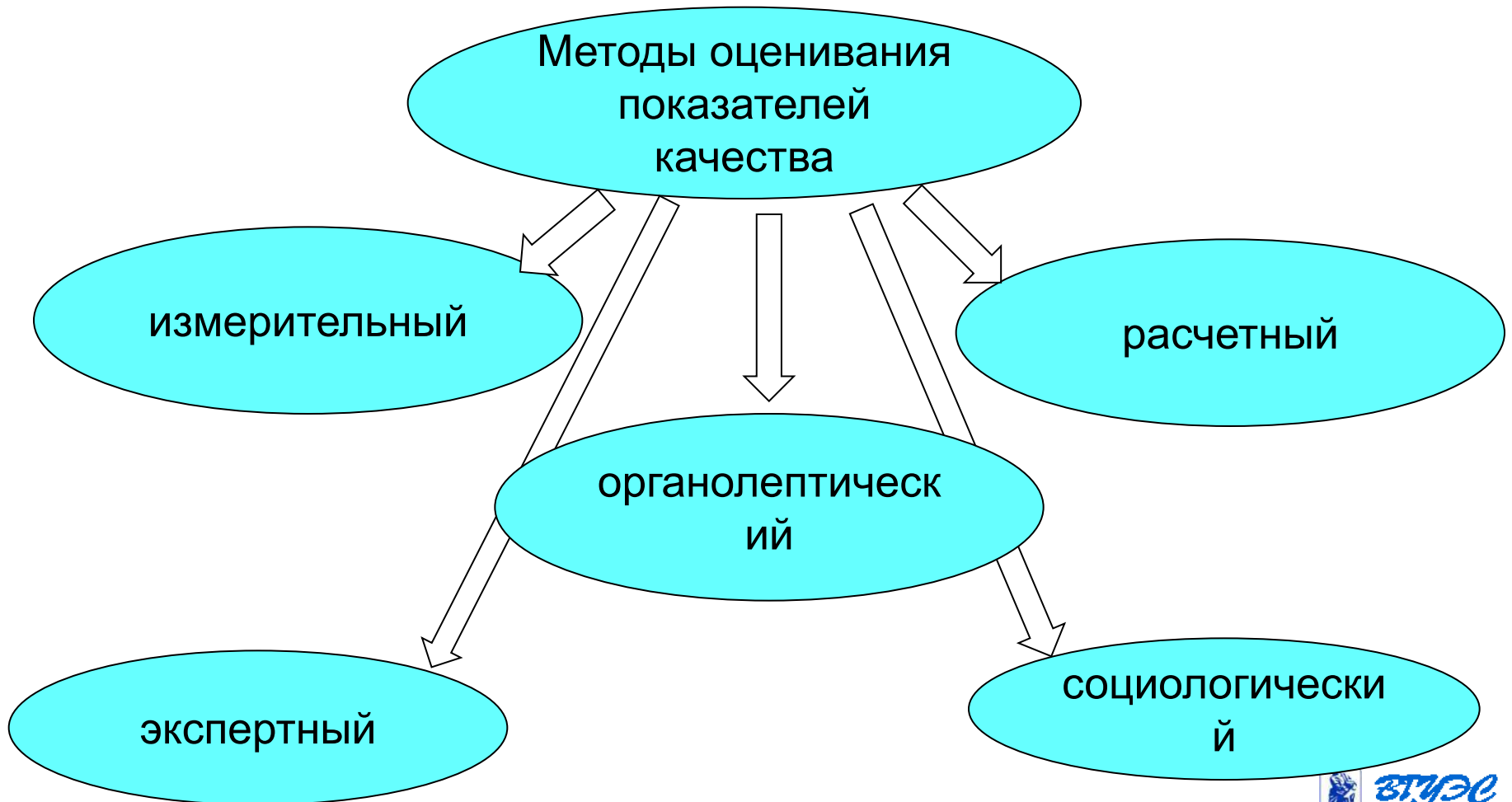
**Изготовителем является организация, которая проставляет на товаре:**

- Свое название;
- Товарный знак;
- Марку и другую информацию.

**Для того, чтобы управлять качеством, необходимо измерять показатели качества и отклонения от них, возникающих при:**

- Изготовлении;
- Хранении;
- Транспортировании;
- Реализации;
- Эксплуатации.

## 6.3. Методы оценивания показателей качества



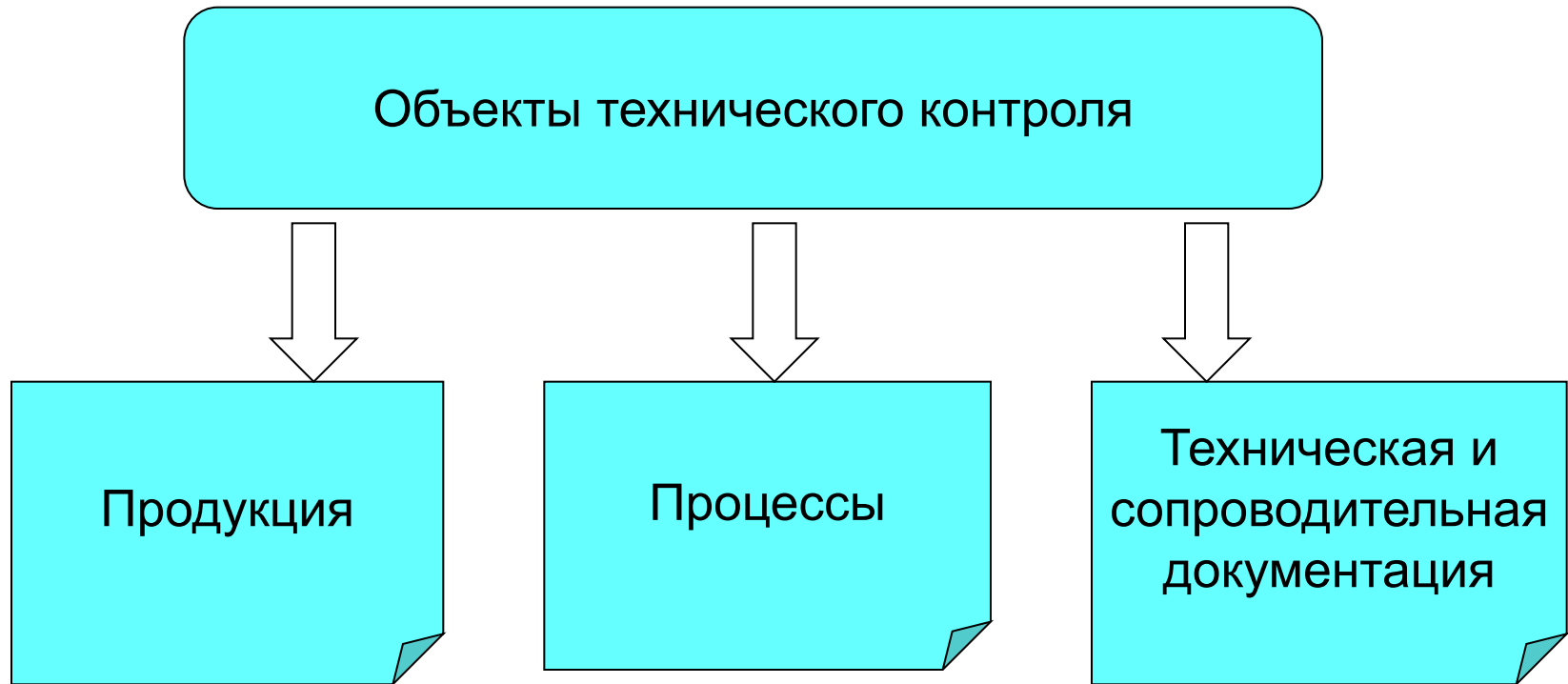
## 6.4. Сущность и назначение контроля

**Контроль качества** – это проверка соответствия количественных или качественных характеристик продукции или процесса, от которого зависит качество продукции, установленным техническим требованиям

Основные усилия для обеспечения требуемого качества должны быть сосредоточены не на борьбе с дефектами и несоответствиями, а на **предупреждении их появления**, т.е. на управлении процессами производства.

Тема 6. Организация контроля качества  
6.4. Сущность и назначение контроля

---





## 6.5. Классификация видов контроля

### Классификация видов контроля:

#### 1. По стадии осуществления:

- Производственный
- Эксплуатационный

#### 2. По этапу процесса производства:

- Входной
- Операционный
- Приемочный

#### 3. По полноте охвата продукции:

- Сплошной
- Выборочный
- Непрерывный
- Периодический
- Летучий

#### 4. По уровню технической оснащенности:

- Органолиптический
- Измерительный
- Автоматизированные системы
- Активный контроль

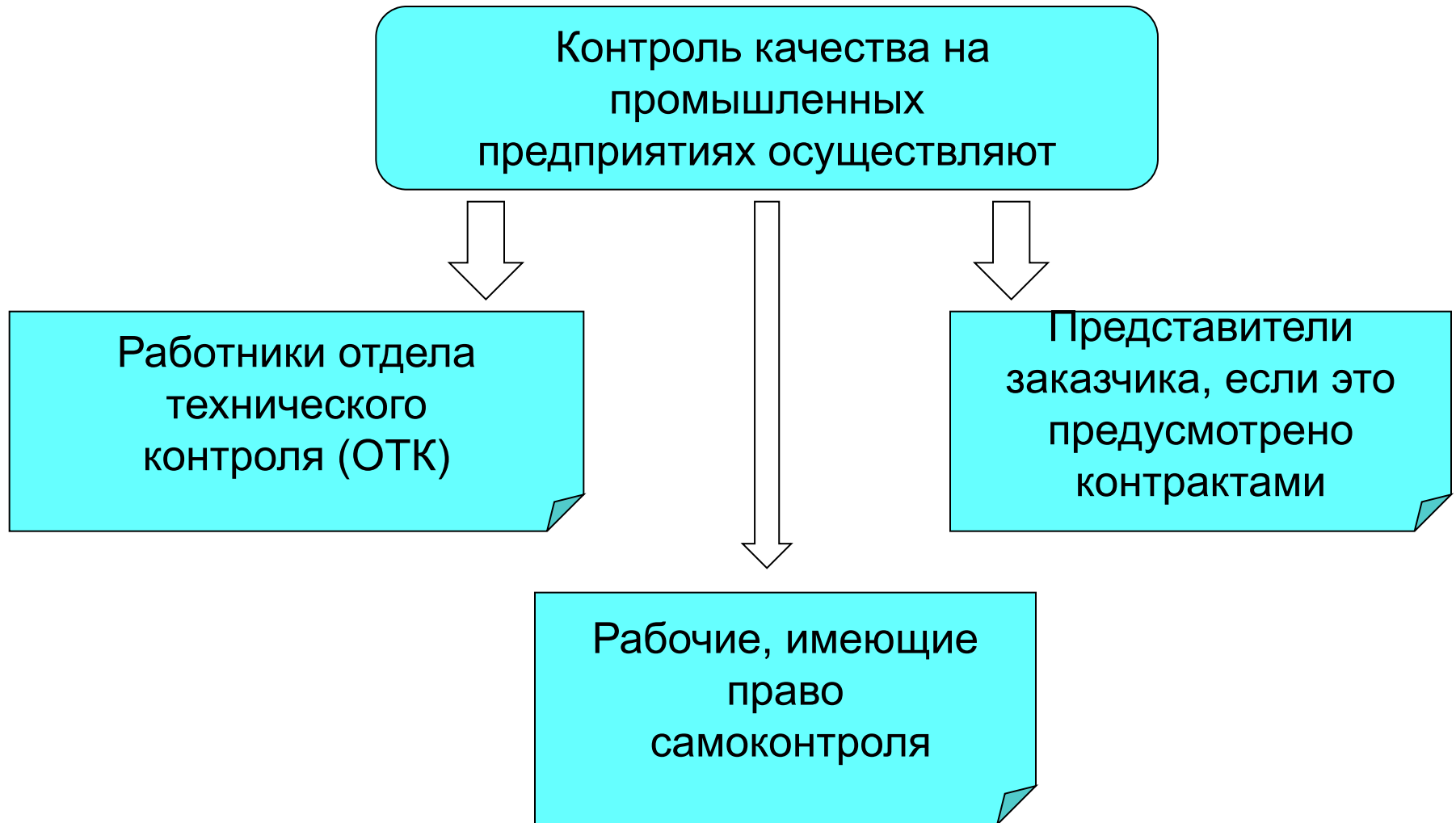
#### 5. По влиянию на объект контроля:

- Разрушающий
- Неразрушающий

## Тема 6. Организация контроля качества

### 6.5. Классификация видов контроля

---



## Тема 6. Организация контроля качества

### 6.5. Классификация видов контроля

---

Задачи, функции, права и обязанности ОТК регламентируются «Типовым положением об отделе (управлении) технического контроля промышленного предприятия».

Имеет место общая тенденция максимального сокращения контроля ОТК.

**Функция контроля передается исполнителям:**

- Операционный контроль
- Самоконтроль

## Тема 6. Организация контроля качества

### 6.5. Классификация видов контроля

---

**Качество формируется и обеспечивается** при реализации основных процессов, а не выявляется на заключительном этапе.

#### **Стабильное качество имеют предприятия:**

- Внедрившие современные системы менеджмента в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000;
- Освоившие принципы TQM;
- Внедрившие другие международные стандарты.

#### **Виды внешнего контроля:**

- Ведомственный контроль, осуществляемый на отраслевом уровне
- Государственный контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований к продукции, осуществляется органами Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

В отношении продукции государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов **осуществляется исключительно на стадии обращения**

**Контроль продукции только на стадии обращения  
требует ужесточение контроля качества товаров  
при:**

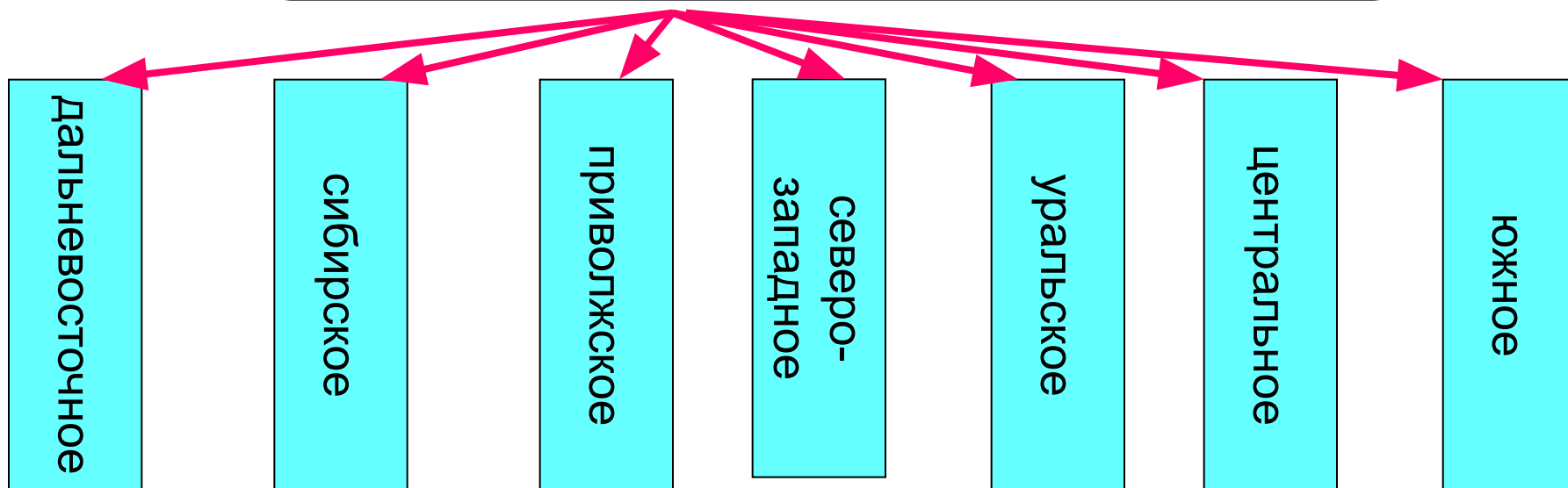
- Их закупке;
- Совершенствовании контрактной деятельности;
- Соответствующей профессиональной подготовке персонала организацией потребителей;

## Тема 6. Организация контроля качества

### 6.5. Классификация видов контроля

---

Межрегиональные территориальные управления Федерального агентства по организации и осуществлению государственного контроля (надзора)



## Тема 6. Организация контроля качества

### 6.5. Классификация видов контроля

---

#### **Объектом проверки МТУ Федерального агентства является продукция:**

- Производственно-технического назначения
- Народного потребления

Государственный контроль (надзор) качества на потребительском рынке товаров осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей (Роспотребнадзор).

#### **Роспотребнадзор осуществляет надзор за:**

- Соблюдением требований технических регламентов
- Наличием и полнотой информации о товаре для потребителя
- Соответствием продукции качеству, заявленному в информации для потребителя
- Занимается защитой прав потребителей на потребительском рынке товаров и услуг
- Переданы полномочия антимонопольного комитета в сфере защиты прав потребителей и контроль за соблюдением законодательства в области рекламы



## Тема 6. Организация контроля качества

### 6.5. Классификация видов контроля

---

#### **Права органов государственного контроля (надзора):**

- Требовать от изготовителя (продавца) предъявления декларации о соответствии и сертификаты о соответствии
- Осуществлять мероприятия по государственному контролю (надзору) за соблюдением требований технических регламентов
- Выдавать предписания об устранении нарушений технических регламентов в срок, установленный с учетом характера нарушения
- Приостановить или прекратить действие декларации о соответствии или сертификата соответствия

**Испытание** – выполнение технического измерения или анализа, на основании которого компетентное лицо может сделать заключение о соответствии изделий установленным требованиям

**Испытание** – неотъемлемая часть подтверждения соответствия





## 6.6. Классификация видов испытаний

### 1. По целям проведения:

- Приемочные
- Приемо-сдаточные
- Контрольные
- Периодические
- Сравнительные
- Квалификационные
- Определительные
- Типовые
- Предварительные
- Исследовательские
- Сертификационные
- Инспекционные

### 2. По уровню управления:

- Государственные
- Межведомственные
- ведомственные

## Тема 6. Организация контроля качества

### 6.6. Классификация видов испытаний

---

#### **3. По месту и особенностям проведения:**

- Лабораторные
- Межлабораторные
- Эксплуатационные
- Стендовые
- Полигонные
- Натурные

#### **4. По свойствам, показатели которых определяются**

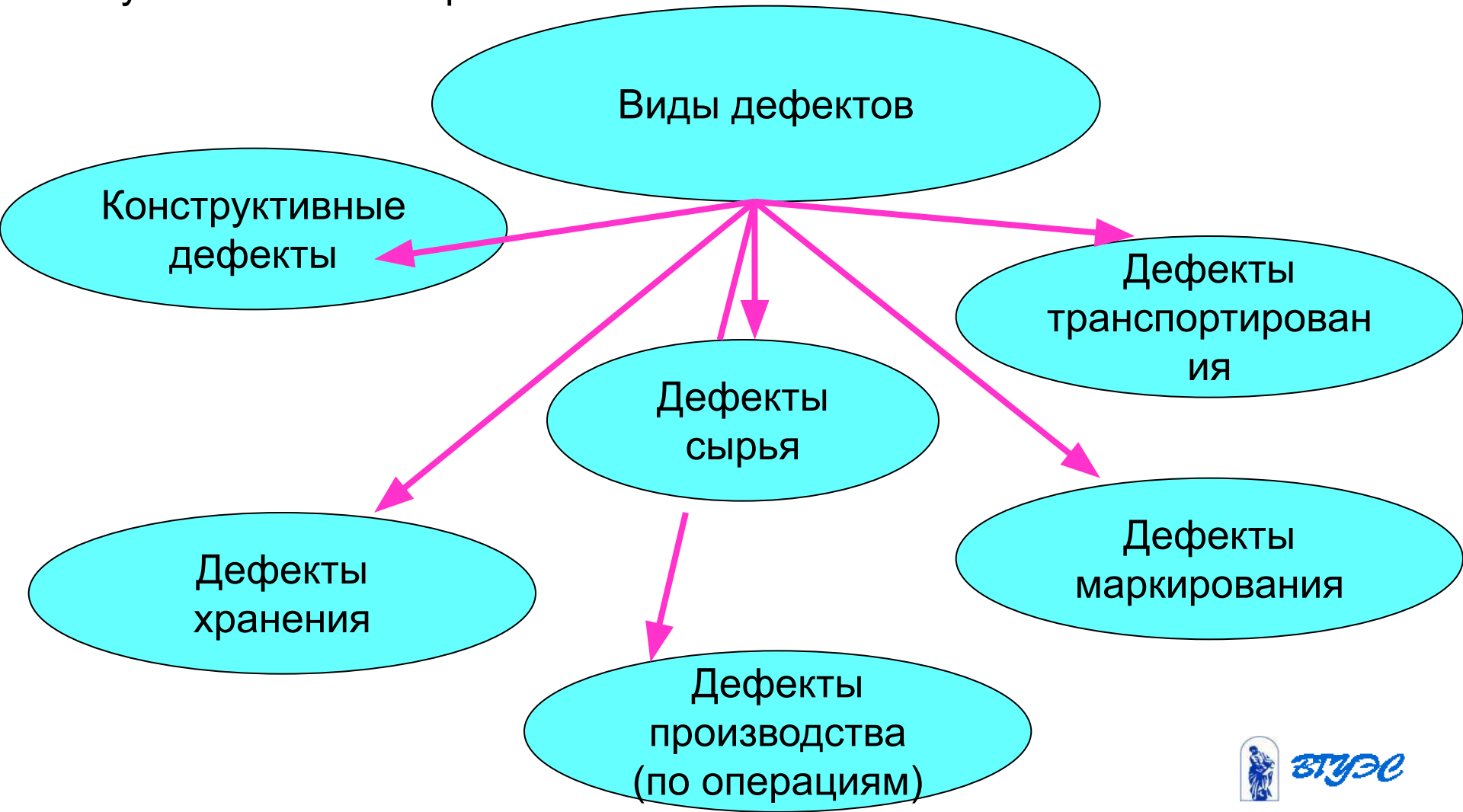
- Функциональность
- Безопасность
- Надежность
- Прочность
- Устойчивость
- Ремонтопригодность
- Транспортабельность

#### **5. По обязательности проведения:**

- Обязательные
- добровольные

Тема 6. Организация контроля качества  
6.6. Классификация видов испытаний

**Дефект** – каждое отдельное несоответствие продукции установленным требованиям.



## Тема 6. Организация контроля качества

### 6.6. Классификация видов испытаний

---

**Годная** – продукция, удовлетворяющая всем установленным требованиям. Она может быть бездефектной или содержать допускаемые нормативными документом отклонения.

**Брак** – продукция, передача которой потребителю не допускается из-за наличия дефектов.

#### **Брак бывает:**

- Исправимым
- Неисправимым

**Оценка качества** – сопоставление совокупности ее характеристик с потребностями, для удовлетворения которых она предназначена



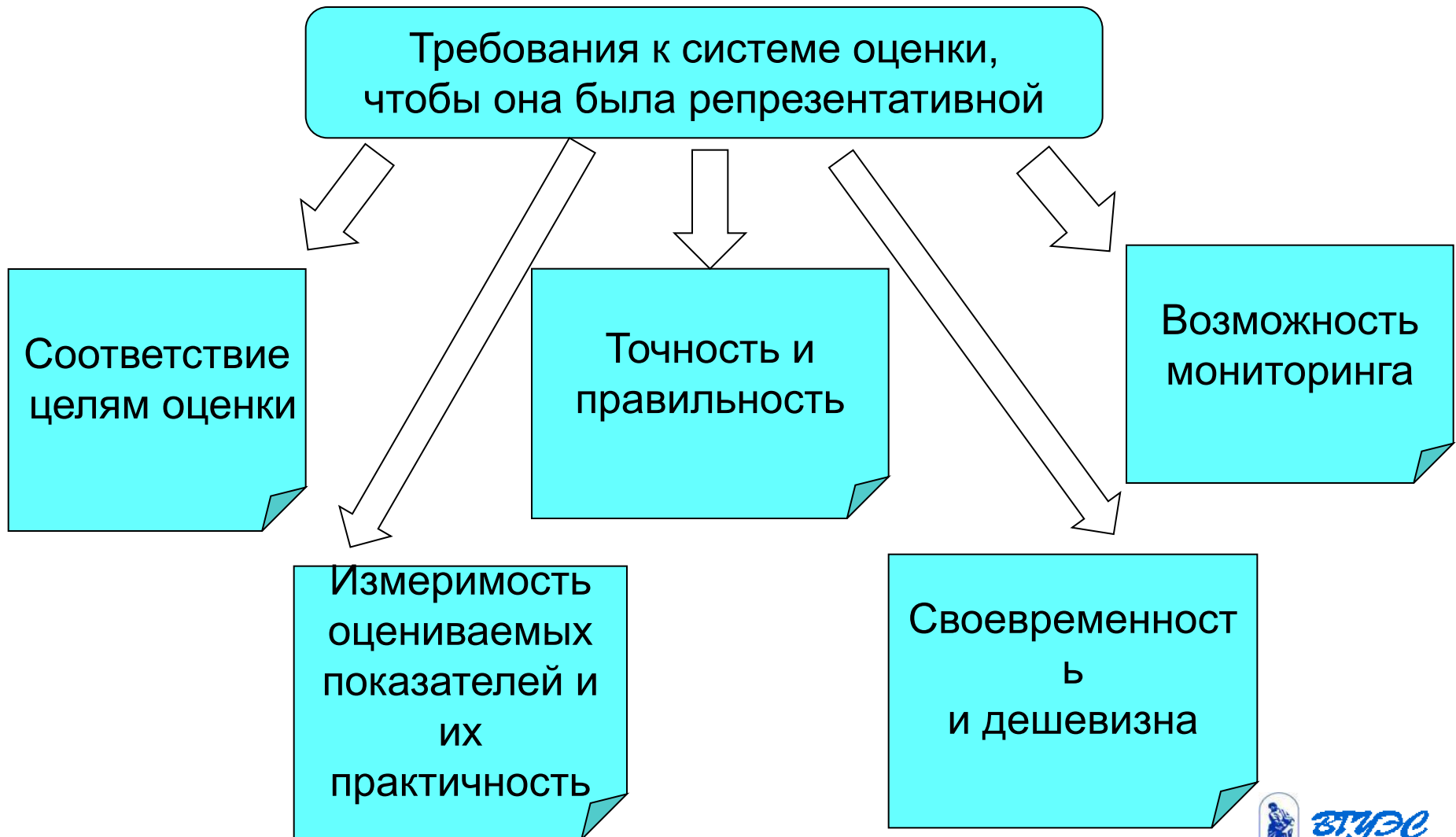
## Оценка качества должна учитывать следующее:

- Что требуется оценивать;
- Какие применять методы;
- Оценки, выбранных параметров;
- Единицы измерения;
- Какая схема оценки должна использоваться;
- Какие действия предпринимать по результатам оценки.

## Тема 6. Организация контроля качества

### 6.6. Классификация видов испытаний

---



## 6.7. Методы оценки уровня качества

### Методы оценки уровня качества:

#### 1. Дифференциальный:

- Сопоставление значений единичных показателей

#### 2. Комплексный:

- Основан на использовании комплексных показателей качества

#### 3. Смешанный:

- Основан на одновременном использовании дифференциального и комплексного методов

## Вопросы для самопроверки:

1. Назовите основные этапы исторической последовательности развития управления качеством продукции в нашей стране.
2. Каковы системы контроля качества?
3. Перечислите общие принципы рациональной организации технического контроля.
4. Дайте классификацию основных методов и видов контроля качества.
5. Назовите основные функции службы качества и их содержание.



# Рекомендуемая литература:

- Герасимов Б.И. Управление качеством. – М.: КНОРУС, 2007. – 272 с. Миронов М.Г. Управление качеством. М.: Омега-Л, 2007. – 664 с.
- Окрепилов В.В. Управление качеством. – М.: Издательство Экономика, 2000.
- Шубенкова Е.В. Тотальное управление качеством. – М.: Экзамен, 2005. – 256 с.
- Эванс Джеймс. Управление качеством/ пер. с англ.; под ред. Э.М. Короткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 671 с.