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

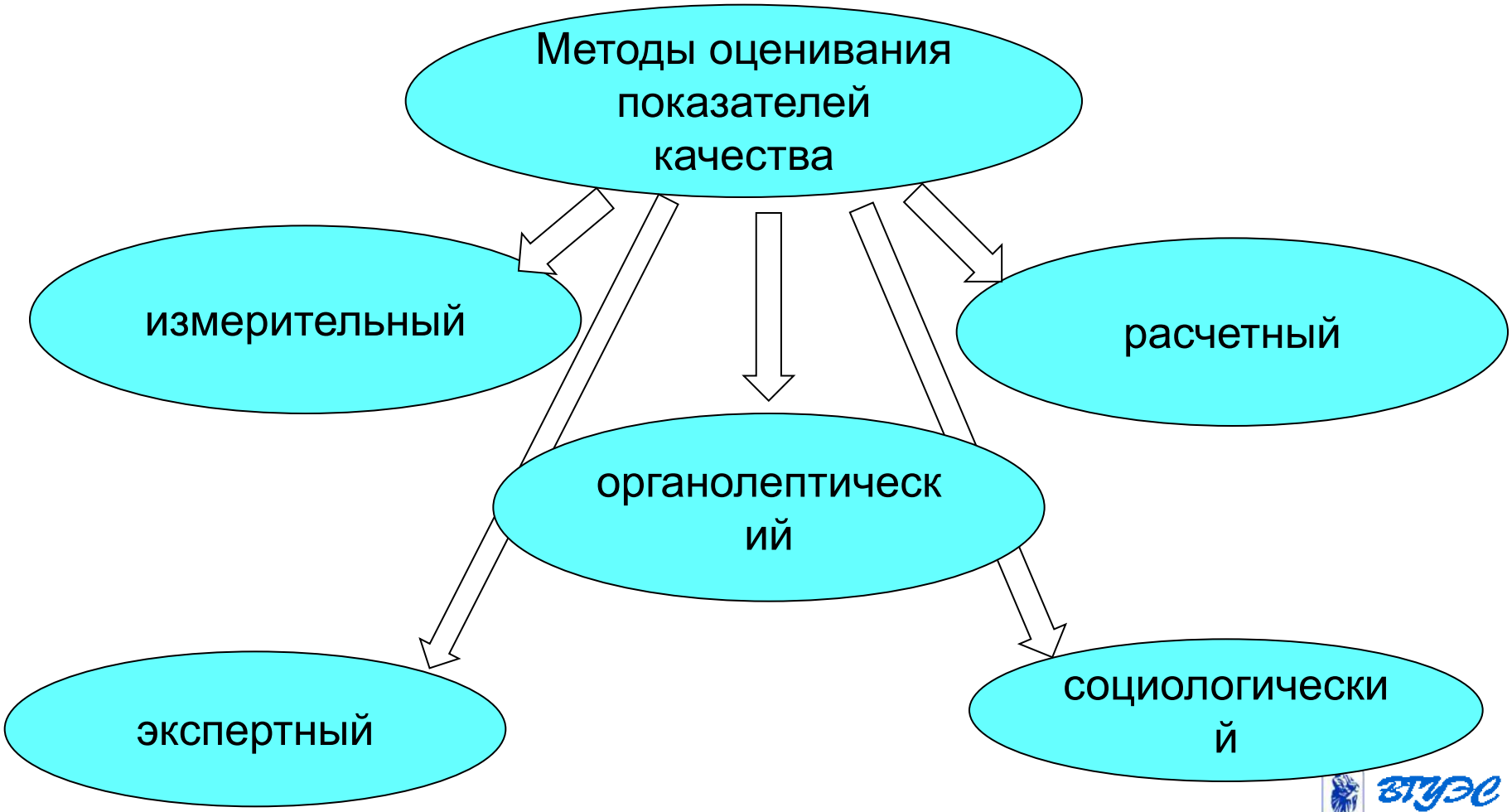
Изготовителем является организация, которая проставляет на товаре:

- 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.

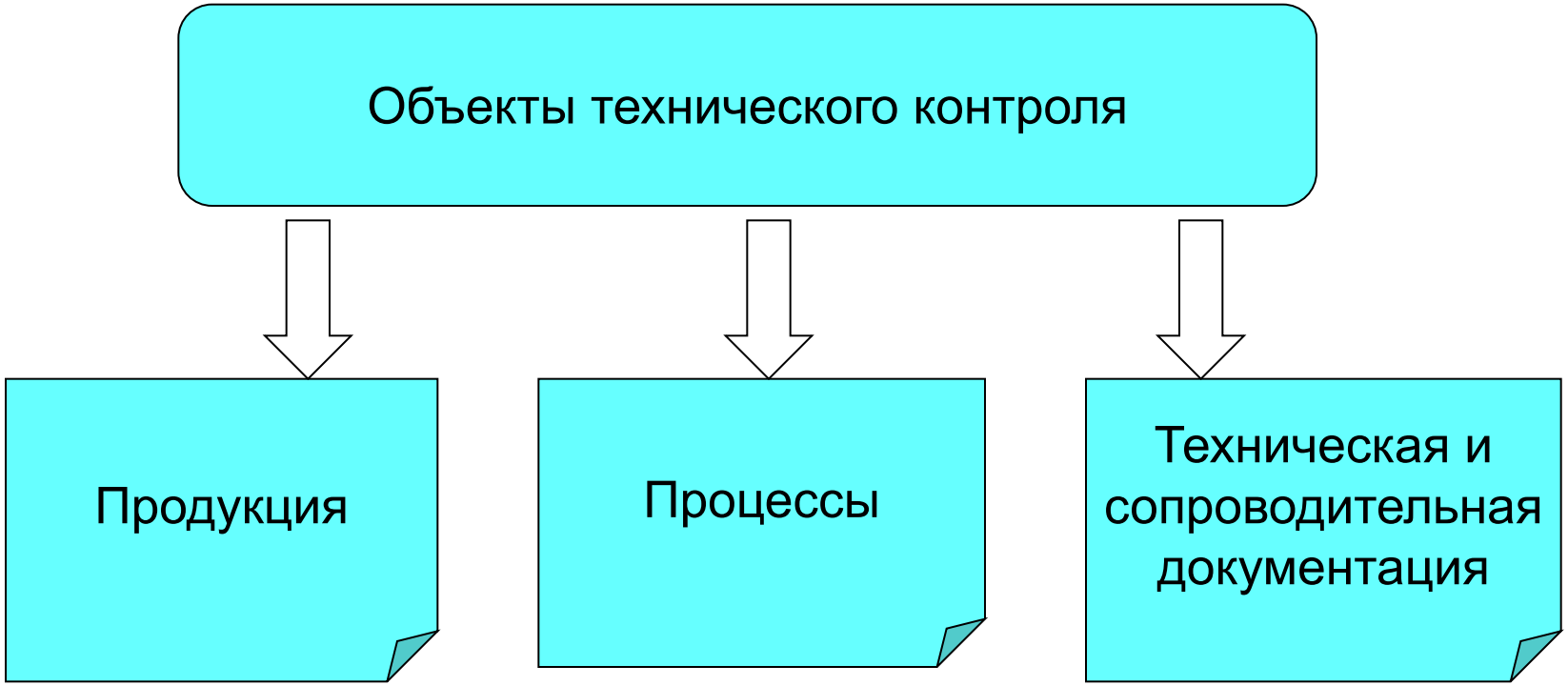
6.3. Методы оценивания показателей качества



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.


Объекты технического контроля
Продукция
Процессы
Техническая и сопроводительная документация

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:

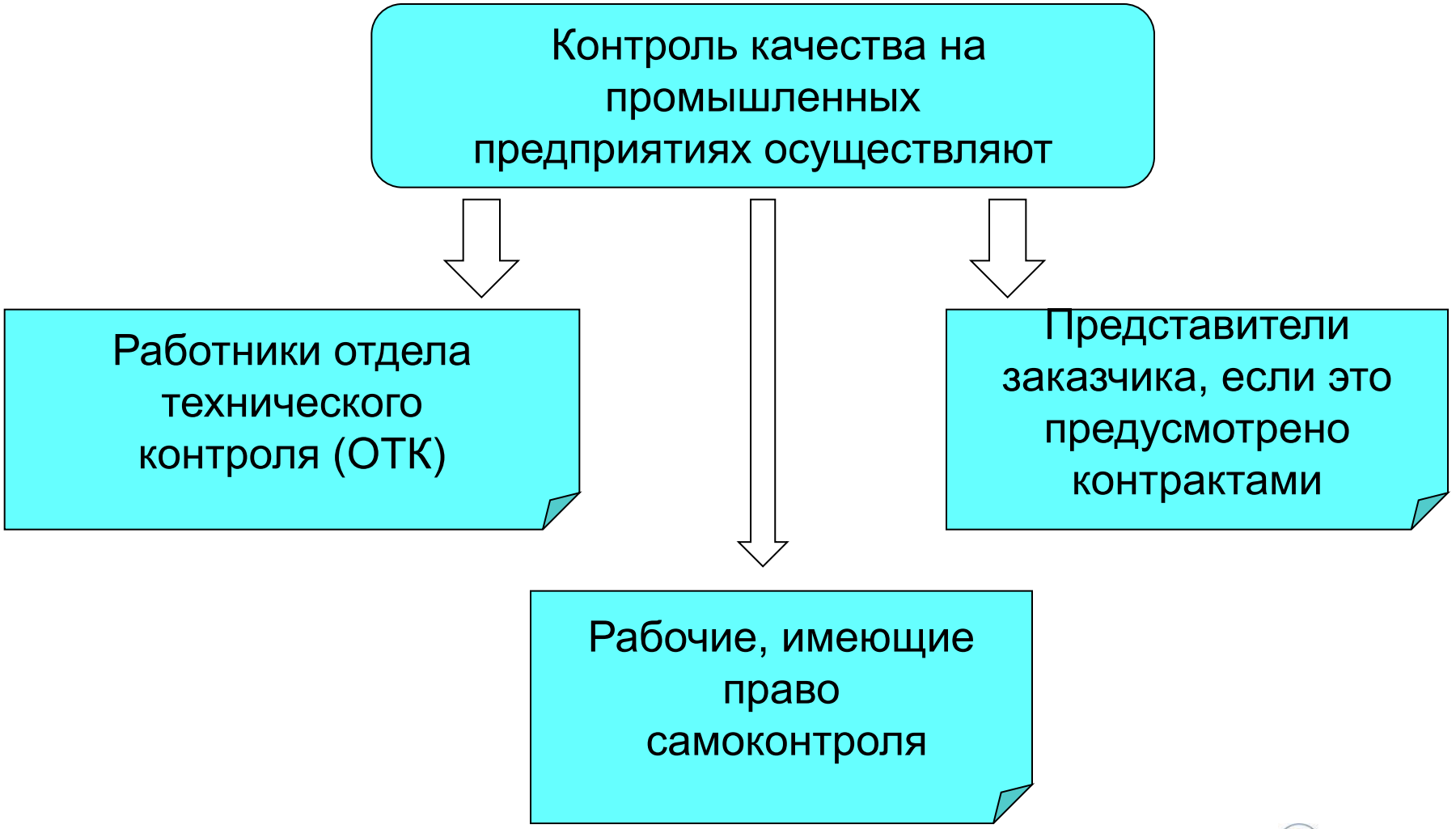
- Сплошной
- Выборочный
- Непрерывный
- Периодический
- Летучий

4. По уровню технической оснащенности:

- Органолиптический
- Измерительный
- Автоматизированные системы
- Активный контроль

5. По влиянию на объект контроля:

- Разрушающий
- Неразрушающий


Контроль качества на промышленных предприятиях осуществляют
Работники отдела технического контроля (ОТК)
Рабочие, имеющие право самоконтроля
Представители заказчика, если это предусмотрено контрактами

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

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.

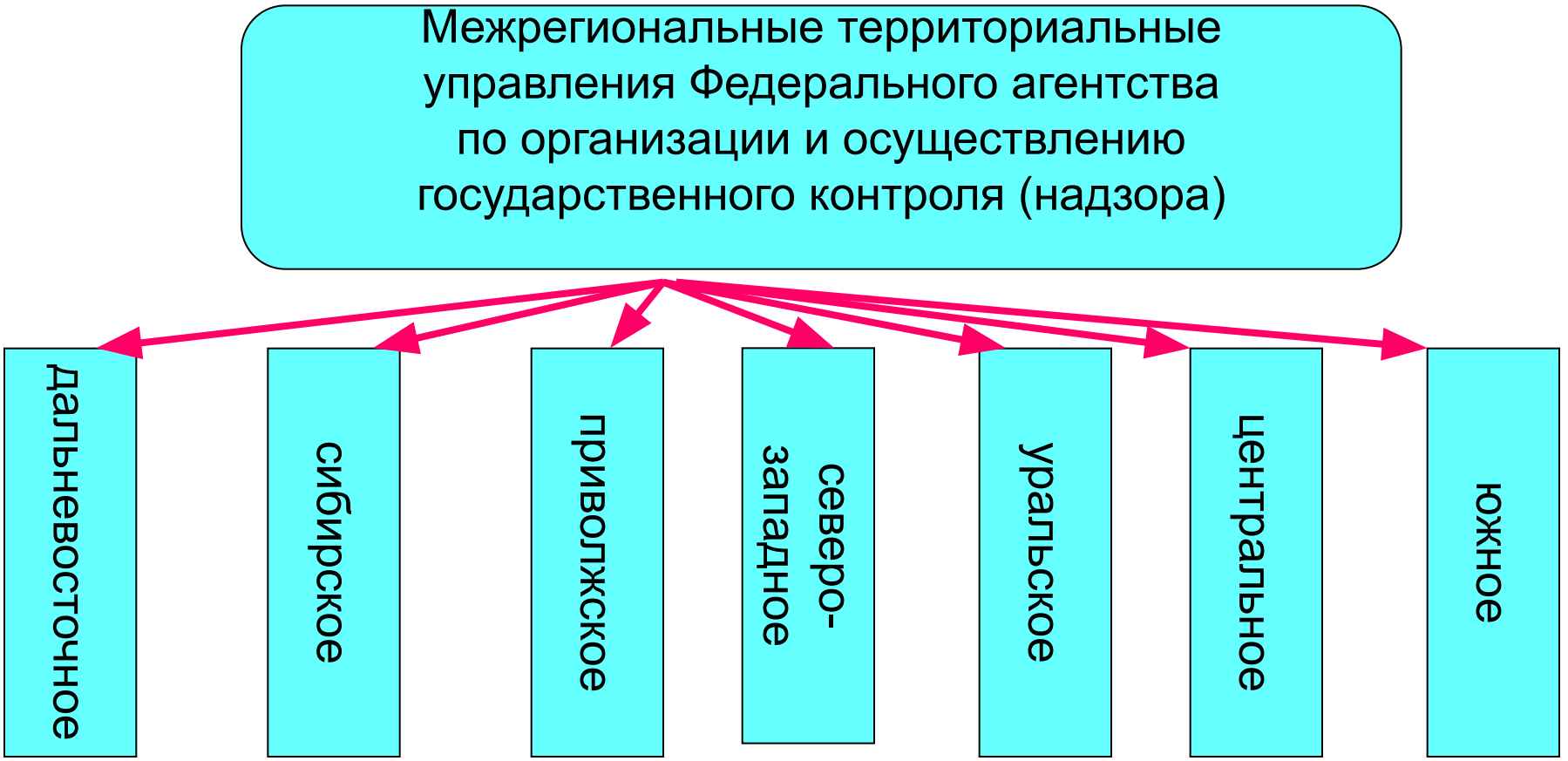
Виды внешнего контроля:

- 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 обращении требует ужесточение контроля качества товаров при:

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


Межрегиональные территориальные управления Федерального агентства по организации и осуществлению государственного контроля (надзора)
дальневосточное
сибирское
приволжское
северо-западное
уральское
центральное
южное

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

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

3. По месту и особенностям проведения:

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

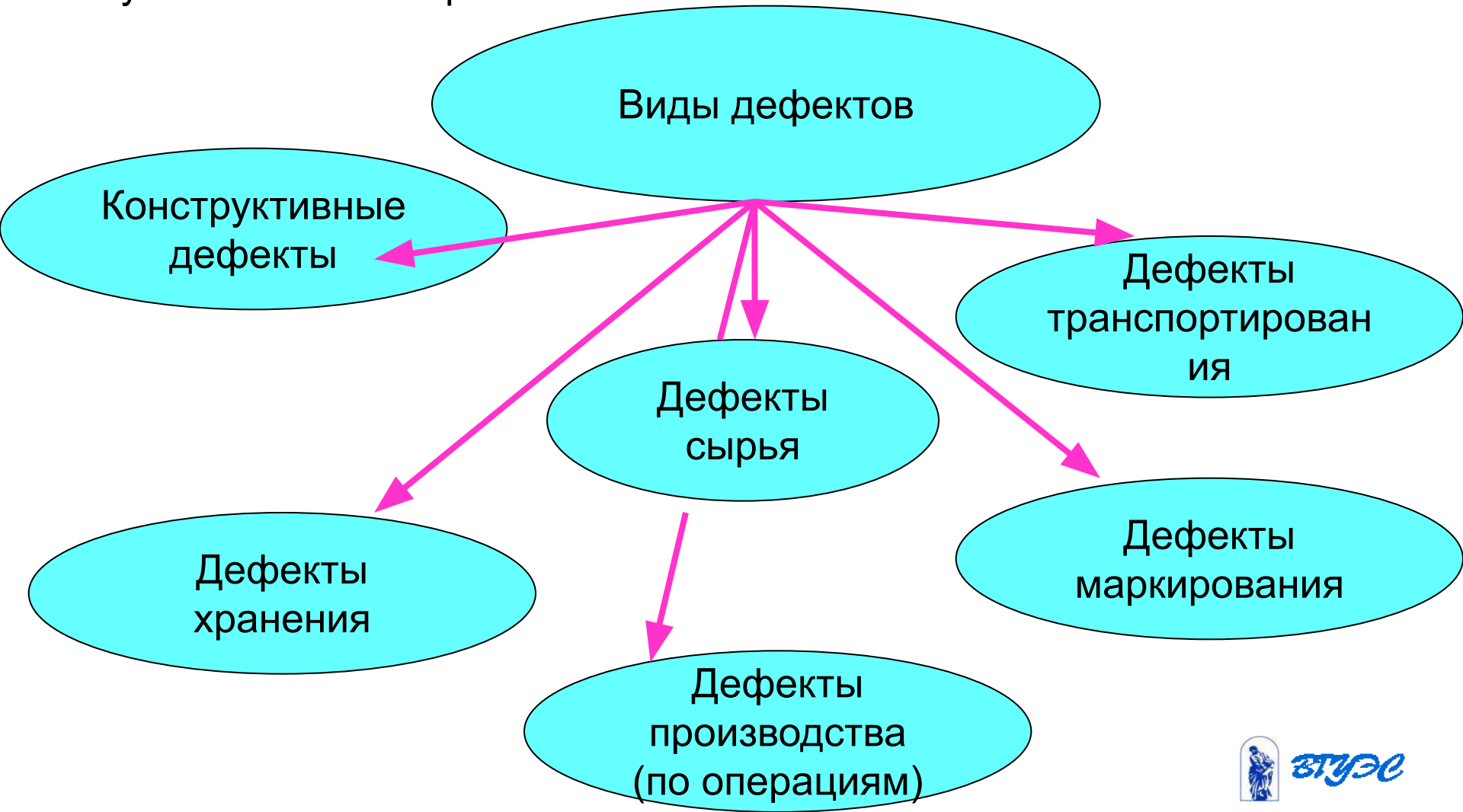
4. По свойствам, показатели которых определяются

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

5. По обязательности проведения:

- **Обязательные**
- **добровольные**

Дефект – каждое отдельное несоответствие продукции установленным требованиям.



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.

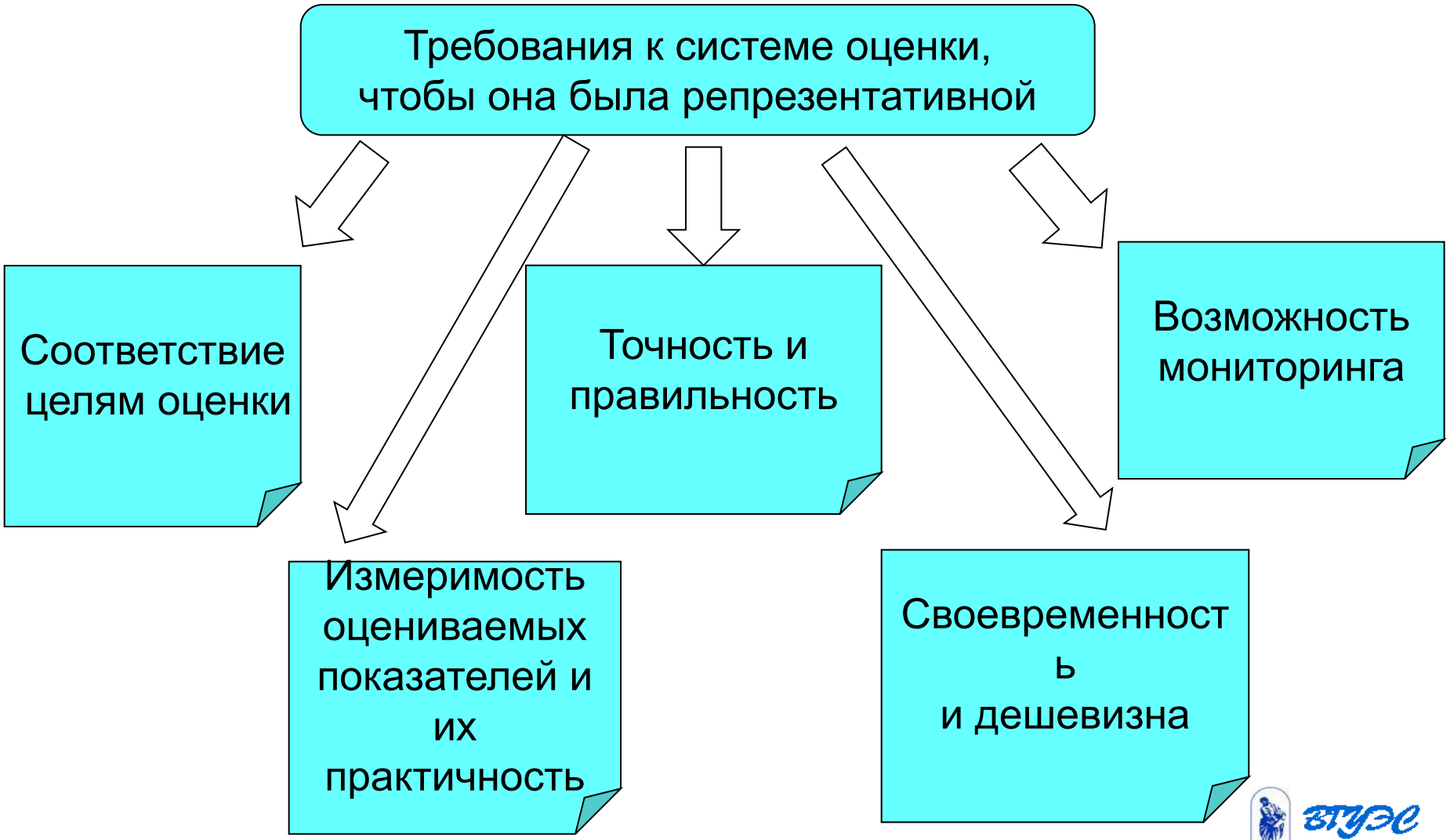
Брак бывает:

- 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.


Требования к системе оценки, чтобы она была репрезентативной
Соответствие целям оценки
Точность и правильность
Возможность мониторинга
Измеримость оцениваемых показателей и их практичность
Своевременность и дешевизна

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,2995. – 256 с.
- Эванс Джеймс. Управление качеством/ пер. с англ.;под ред. Э.М. Короткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 671 с.