

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ
ПРОДУКЦИИ

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ

Качество товаров и услуг является стратегически важной характеристикой для компаний.

Качество фирменных изделий, уровень их цен и объем поставки на рынок определяют уровень спроса, репутацию компании, долю ее рынка и т.д.

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ

Качество продукции —

совокупность свойств и характеристик, продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

Качество продукции является основным фактором достижения ее конкурентоспособности.

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ

К *показателям качества продукции* относятся следующие группы показателей:

- назначения;
- надежности;
- экологичности;
- эргономичности;
- технологичности;
- стандартизации и унификации;
- патентно-правовые;
- безопасности применения;
- сертификационные.

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ

При оценке потребителем качества товара или услуги учитываются факторы:

- действие (приведение в действие);
- надежность/долговечность (срок службы);
- соответствие; удобство обслуживания (эксплуатационная надежность);
- проявление (внешний вид);
- воспринимаемое (ощущаемое) качество.

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ

Рекомендации в области оплаты труда Э.Деминга:

- Награждать перспективные решения, а не сиюминутные.
- Награждать тех, кто берет на себя риск, а не тех, кто его избегает.
- Награждать творческую работу, а не слепое подчинение.
- Награждать за результат работы, а не за объем.
- Награждать упрощения, а не бесполезные осложнения.
- Награждать качество, а не быструю работу.
- Награждать тех, кто работает друг с другом, а не друг против друга.

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ

Особенности американского опыта в области управления качеством :

увязка проблем качества с конкурентоспособностью товаров, фирм и страны в целом;

рост объема бюджетного финансирования образования, науки и развития человеческого фактора;

совершенствование системы управления фирмой;

внимание к процессу планирования производства по объемным и качественным показателям;

жесткий контроль качества продукции со стороны администрации фирмы, выборочный контроль со стороны местных и федеральных органов управления;

применение экономико-математических методов к управлению качеством.

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ

Особенности японского подхода к управлению качеством:

ориентация на постоянное совершенствование процессов и результатов труда во всех подразделениях фирмы;

ориентация на контроль качества процессов, а не качества продукции;

ориентация на предотвращение возможности допущения дефектов;

тщательное исследование и анализ возникающих проблем по принципу восходящего потока, т. е. от последующей операции к предыдущей;

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ

*Концепция всеобщего управления качеством
(total quality management, TQM)*

предполагает восприятие качества, которое охватывает организацию в целом — от снабженца до покупателя.

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ

Система TQM включает:

- контроль в процессе разработки новой продукции;
- оценку качества опытного образца, планирование качества продукции и производственного процесса, контроль, оценку и планирование качества поставляемых материалов;
- входной контроль материалов;
- контроль готовой продукции;
- оценку качества продукции;
- оценку качества производственного процесса;
- контроль качества продукции и производственного процесса;

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ

Система TQM включает:

- анализ специальных процессов (специальные исследования в области качества продукции);
- использование информации о качестве продукции;
- контроль аппаратуры, дающей информацию о качестве продукции;
- обучение методам обеспечения качества, повышение квалификации персонала;
- гарантийное обслуживание;
- координацию работ в области качества;
- совместную работу по качеству с поставщиками;

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ

Система TQM включает:

- управление человеческим фактором путем создания атмосферы удовлетворенности, заинтересованного участия, благополучия и процветания на фирме,
- работу в области качества по методу межфункционального управления;
- участие в национальных кампаниях по качеству;
- выработку политики в области качества;
- участие служащих в финансовой деятельности, воспитание сознательного отношения к качеству, чувства партнерства, совершенствование социальной атмосферы и информированность служащих;

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ

Серия стандартов ISO 9000 состоит из пяти групп документов:

ISO 9000 — Управление качеством. Утверждение стандартного качества: Руководящие правила для выбора и использования стандартов ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003;

ISO 9001 - Система качества: Модель для утверждения качества в проектировании, подготовке производства, производстве, внедрении и сервисе;

ISO 9002 - Система качества; Модель для утверждения качества в производстве, внедрении и сервисе;

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ

Серия стандартов ISO 9000 состоит из пяти групп документов:

ISO 9003 — Система качества: Модель для утверждения качества в конечном контроле и тестировании;

ISO 9004 — Управление качеством: Руководящие правила для применения системы управления качеством компании и ее элементов.

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ

Система контроля качества продукции —

это совокупность методов и средств контроля и регулирования компонентов внешней среды, определяющих уровень качества продукции на стадиях стратегического маркетинга, НИОКР и производства, а также технического контроля на всех стадиях производственного процесса.

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ

Сертификация –

это контрольная функция, деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям. Она осуществляется третьей, независимой организацией.

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ

Организация сертификации включает две стадии:

- обеспечение и реализация условий для создания и производства продукции, подлежащей сертификации;
- организация и проведение сертификации продукции как подтверждение ее соответствия требованиям нормативно-технической документации.

КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ

Сертификат соответствия —

документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям.

Знак соответствия —

зарегистрированный в установленном порядке знак, которым по правилам, принятым в данной системе сертификации, подтверждается соответствие маркированной им продукции определенным требованиям.