**Введение**

Глобализация привела к тому, что сегодня предприятия ведут свои дела совсем не так, как раньше. Современные условия конкуренции не оставляют места для ошибки. Вот почему неотъемлемой частью нашей культуры стало общее управление качеством.

Общее управление качеством – это широкомасштабные изменения в организации, а также основные принципы проведения указанных изменений. Это – особый образ жизни всей организации, главной чертой которого является непрерывный процесс улучшения.

В рыночной экономике огромное внимание уделяется проблемам качества. Это обусловлено наличием конкурентной среды. По методам осуществления конкуренция делится на ценовую (вытеснение конкурентов путем снижения, сбивания цены) и неценовую, при которой ту же цену предлагается товар с более высокими качественными параметрами и комплексом услуг, что означает в терминах маркетинга «товар с сопровождением». Только качество может привлечь потребителя.

Это обуславливает актуальность выбранной темы для написания данной контрольной работы.

Целью написания работы является изучение принципов обеспечения качества и управления качеством продукции. Для достижения поставленной цели выделены следующие задачи:

* Раскрыть значение управления качеством;
* Изучить основные принципы обеспечения качества.

В процессе написания данной контрольной работы были изучены литературные источники таких авторов, как Лобан Л.А., Молчанова Е.Д., Ребрин Ю.И., Суша Г.З., Новицкий Н.И. и др.

**1. Значение управления качеством**

В каждом государстве в силу ряда причин формируется специфическая система управления качеством продукции. В нашей стране практика управления качеством прошла несколько этапов. В 1960-е годы применялась система бездефектного изготовления продукции и сдачи ее с первого предъявления. Она затрагивала только производственный процесс. В 1970-е годы появилась система бездефектного труда, которая распространялась на сферу производства, разработку конструкторско-технологической документации и управление предприятием. В 1980-е годы получила широкое распространение комплексная система управления качеством продукции, которая включала все сферы производства и методы экономического воздействия (планирование, организация контроля и стимулирование повышения качества). Однако в качестве базовых, для сравнения, применялись отечественные образцы лучшей продукции, а не мировые достижения. Поэтому основная масса продукции была неконкурентоспособна на мировом рынке. Не изменила положения дел и государственная приемка продукции, которая была организована в конце 1980-х годов.

В последние годы в связи с переходом к рыночной экономике больше внимания стали уделять международным стандартам ИСО серии 9 000 по обеспечению качества продукции и стандарта ИСО серии 14 000 на соответствие системы управления окружающей средой. Эти стандарты находят все большее применение при заключении контрактов между фирмами в качестве моделей для оценки системы обеспечения качества продукции у поставщика и потребителя [6, с. 98].

Управление качеством продукции это не просто контроль качественных параметров и причин их отклонений – это управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.

Из основ менеджмента известно, что разделение труда по мере развития производственных отношений привело к выделению специфических трудовых процессов – процессов управления. Менеджмент – воздействие одного лица или группы лиц (менеджеров) на другие лица для побуждения к действиям, соответствующим достижению поставленных целей при условии принятия менеджерами ответственности за результативность воздействия. Общность задач управления позволяет формулировать и общие его законы, а анализ и обобщение практики управления дает возможность, опираясь на законы, конкретизировать содержание управления в рамках науки управления (менеджмента) [5, с. 40].

Для определения соответствия какого-либо объекта установленным требованиям проводят его контроль. Суть контроля заключается в получении информации о характеристиках свойств объекта и сопоставлении их с регламентированными характеристиками с целью определения их соответствия определенным требованиям. Если объектом контроля является продукция, то контроль такого будет заключаться в контроле качества продукции. В этой связи контроль качества продукции можно представить как совокупность действий по получению информации о признаках, параметрах и показателях качества продукции и по сопоставлению полученных результатов с установленными требованиями [3, с. 24].

В общем виде структуру и процессы управления можно представить так, как показано на рисунке 1.



Рис. 1. Укрупненный состав системы управления

Менеджмент как сфера деятельности предполагает по отношению к системе и ее частям три уровня решения управленческих задач.

* макроуровень (метауправление) включает в себя решение проблем самоорганизации системы управления: задачи идеологии и политики целепологания, стратегии развития системы управления в целом, определение ее структуры, функций подсистем, кадровой политики высшего менеджмента и т.п.;
* управление эффективностью взаимодействия субъекта и объекта системы управления, выполнение общих функций управления по отношению к реально поставленным целям, т.е. это по существу технологический аспект управления;
* управление деятельностью конкретных подсистем управления для достижения целей, лежащих на более низком уровне дерева целей, или, как говорят, выполнение конкретных функций управления.

Отсюда вытекают и основные функции систем управления:

* макрофункции – выработка миссии (парадигмы, идеологии) существования и развития системы, разработка дерева целей системы управления и критериев их достижения, выработка общей политики поведения системы, разработка структуры системы управления и направлений ее развития, определение функций и иерархии подсистем, обеспечение целостности системы и определение степени автономности подсистем управления, подходы к формированию кадрового потенциала, особенно методы отбора и ротации высшего менеджмента и т.д.;
* общие функции управления – предварительное управление (планирование и прогнозирование конкретных параметров системы), оперативное управление (организация, мотивация, координация и регулирование) и заключительное управление или обратная связь (контроль, учет, анализ);
* частные функции управления – управление работами по планированию и прогнозированию, управление качеством, управление технической подготовкой производства, организация работы с кадрами, материально-техническим снабжением, технико-экономического анализа и т.д.

Конкретные функции управления тесно связаны со спецификой предприятия и основными сферами его деятельности (общее управление, финансовое управление, производство, НИОКР, маркетинг, управление качеством). Конкретные функции, связанные с организацией управления качеством на крупном предприятии, представлены в приложении А. Рассмотренные выше этапы в развитии теории и практики управления качеством показывают, что по мере развития системы управления качеством изменялись и объект, и субъект, и цели этой системы.

Система управления качеством продукции отличается не только в каждом государстве, но и в фирме. Ее формирование зависит от задач, стоящих перед страной или фирмой, их специфики и практического опыта.

Таким образом, в настоящее время не только на ведущих фирмах, но и на государственном уровне целевые установки самого высокого уровня системы общего менеджмента включают основные цели системы управления качеством.

**2. Основные принципы обеспечения качества продукции**

Сегодня в мире используются различные системы управления качеством. Но для успешной деятельности в настоящее время они должны обеспечивать возможность реализации восьми ключевых принципов системного управления качеством, освоенных передовыми международными компаниями. Эти принципы составляют основу готовящегося обновления международных стандартов в области управления качеством ИСО серии 9000:

Первый принцип – ориентация на потребителя. Стратегическая ориентация на потребителя, соответствующим образом обеспечиваемая организационно, методически и технически, жизненно необходима каждой организации и каждому предприятию, функционирующему в условиях конкурентного рынка.

Второй принцип – роль руководства. В соответствии с ним руководитель должен создать условия, необходимые для успешной реализации всех принципов системного управления качеством.

Третий принцип – вовлечение работников. Это одно из ключевых положений TQM, в соответствии с которым каждый работник должен быть вовлечен в деятельность по управлению качеством. Необходимо добиться, чтобы у каждого возникла внутренняя потребность в улучшениях.

Четвертый принцип – процессный подход и органично с ним связанный пятый принцип – системный подход к управлению. В соответствии с этими принципами производство товаров, услуг и управление рассматриваются как совокупность взаимосвязанных процессов, а каждый процесс – как система, имеющая вход и выход, своих «поставщиков» и «потребителей».

Реализация этих принципов изменяет сложившиеся подходы к управлению, основу которого составляет иерархическая организационная структура. Практика показала, что трудности и проблемы, обусловленные тем, что единые процессы обслуживаются организационно обособленными подразделениями, можно и нужно устранять путем использования группового подхода.

В стандартах ИСО 9001 и QS-9000 есть, например, норма, в соответствии с которой поставщик для подготовки к производству новой или модернизированной продукции должен формировать группы специалистов из различных подразделений. Такие группы должны включать конструкторов, технологов, специалистов службы качества, а также специалистов других служб.

Шестой принцип – постоянное улучшение. Двадцать лет назад стратегия качества базировалась на концепции оптимального качества. Опыт японской, а затем американской и европейской промышленности показал, что устанавливать пределы улучшению недопустимо, само улучшение должно быть системой и составной частью системы управления.

Седьмой принцип – принятие решений, основанных на фактах. Реализация этого принципа призвана исключить необоснованные решения, которые обычно называют волевыми. Необходимо собирать и анализировать фактические данные и принимать решения на их основе. Наиболее распространенными сейчас являются статистические методы контроля, анализа и регулирования.

Восьмой принцип – взаимовыгодные отношения с поставщиками. Этот принцип, суть которого в простейших случаях очевидна, необходимо реализовывать по отношению как к внешним, так и внутренним поставщикам [1, с. 5].

Система управления качеством продукции отличается не только в каждом государстве, но и в фирме. Ее формирование зависит от задач, стоящих перед страной или фирмой, их специфики и практического опыта.

Необходимо иметь в виду, что современная концепция управления качеством – это концепция управления любым целенаправленным видом деятельности, позволяющая, как показывает опыт, достигнуть успеха не только в сфере производства, но и в государственном и муниципальном управлении, в вооруженных силах и других сферах.

Таким образом, управление качеством продукции должно осуществляться системно, т.е. на предприятии должна функционировать система управления качеством, представляющая собой организационную структуру, четко распределяющую ответственность, процедуры, процессы и ресурсы, необходимые для управления качеством.

**Заключение**

Управление качеством продукции – это управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.

Экономическое содержание категории качества обуславливается оценкой общественной полезности продукта.

Различают производственные и потребительские свойства продукции. К производственным относится вся совокупность свойств, создаваемых в процессе производства (потенциальное качество). Потребительские свойства продукции характеризуют лишь ту совокупность показателей, которая относится к числу наиболее важных и значимых для потребителя (реальное качество продукции).

Таким образом, проблеме качества уделяется большое внимание во всем мире. Передовые развитые предприятия добились больших успехов в этой области. Разработка стандартов ISO 9000:200 могут быть эффективно внедрены на отечественных предприятиях.

**Список использованных источников**

1. Басовский, Л.Е. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М: ИНФРА-М, 2001. – 212 с.
2. Лобан, Л.А. Экономика предприятия: учебный комплекс / Л.А. Лобан, В.Т. Пыко. – Мн.: Мисанта, 2006. – 264 с.
3. Молчанова, Е.Д. Управление качеством: Курс лекций / Е.Д. Молчанова. – Улан-Удэ: ВСГТУ, 2004. – 49 с.
4. Рамперсад, Х.К. Общее управление качеством: личностные и организационные изменения / Х.К. Рамперсад. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2005. – 256 с.
5. Ребрин, Ю.И. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.И. Ребрин. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004. – 174 с.
6. Суша, Г.З. Экономика предприятия: учеб. пособие / Г.З. Суша. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Новый знание, 2006. – 512 с.