Всероссийский заочный финансово-экономический институт

Специальность: МО

Контрольная работа

по управлению качеством

**Свойства, признаки и качество продукции**

Исполнитель:

Богданчикова Светлана Юрьевна

Руководитель:

Савенкова Ольга Юрьевна

Липецк 2010

**Содержание:**

1. Свойства, признаки и качество продукции

Заключение

Список литературы

**Свойства, признаки и качество продукции**

Продукция рассматривается как материализованный результат процесса трудовой деятельности, обладающий полезными свойствами, полученный в определенном месте за определенный интервал времени и предназначенный для использования потребителями в целях удовлетворения их потребностей как общественного, так и личного характера.

Результаты труда могут быть овеществленными (сырье, материалы, пищевые, химические и другие продукты, технические устройства, их части и т. д.) и неовеществленными (энергия, информация, некоторые виды услуг и т. д.).

Термины настоящего стандарта относятся только к овеществленным результатам труда.

Продукция может быть готовой или находящейся в незавершенном производстве (в процессах изготовления, добычи, выращивания), в процессе ремонта и т. д.

Единицы исчисления конкретной продукции (единицы продукции) устанавливаются в плановой, технической, договорной или другой нормативной документации с учетом условий производства (ремонта) и поставки.

По ГОСТ 15895-77 единицей продукции называется отдельный экземпляр штучной продукции или определенное в установленном порядке количество нештучной или штучной продукции.

Единицы продукции служат не только для исчисления ее количества. Деление продукции на определенные единицы имеет существенное значение при управлении качеством продукции, в частности, при оценке ее качества, при контроле каждой единицы (сплошной контроль) либо некоторых единиц (выборочный контроль).

К нештучной продукции относятся такие результаты труда, количество которых определяется непрерывной величиной массы, длины поверхности, объема, например, тонна муки, метр провода, квадратный метр ткани, кубический метр газа и т. д.

В зависимости от условий производства и поставки штучной и нештучной продукции часто используют такие условные единицы исчисления как партия изделий или материала, плавка металла, определенная емкость (контейнер, цистерна, бочка, мешок) жидкого или сыпучего вещества и т. д.

Согласно ГОСТ 15895-77 изделие является единицей промышленной продукции, количество которой может исчисляться в штуках или экземплярах. Следовательно, изделие является частным случаем единицы промышленной продукции. Количество изделий может быть охарактеризовано дискретной величиной, исчисляемой в штуках или экземплярах. Однако, в некоторых случаях количество определенных изделий (например, крепежных деталей, конфет и др.) характеризуют непрерывной величиной, применяемой для поштучной продукции и исчисляемой, в частности, с помощью единиц массы.

К изделиям на относится вся непромышленная продукция, включая штучную (плоды, овощи, туши животных, невыделанные шкурки зверей и т. п.), а также промышленная поштучная продукция.

Видами изделий, представляющими объекты конструкторской документации, являются детали, сборочные единицы, комплексы и комплекты (ГОСТ 2.101-68).

Определение термина «Изделие», установленное ГОСТ 15895-77 и применяемое в настоящем стандарте, распространяется на любые изделия, в том числе являющиеся объектами конструкторской документации, а также кондитерские, хлебопекарные, швейные, трикотажные, табачные и другие подобные изделия, которые, как правило, не охватываются конструкторской документацией.

**Свойство продукции**

Продукция имеет множество различных свойств, которые могут проявляться при ее создании и эксплуатации или потреблении, т. е. при разработке, производстве (изготовлении, добыче, выращивании), испытаниях, хранении, транспортировании, техническом обслуживании; ремонтах и использовании.

Термин «эксплуатация» применяется к такой продукции, которая в процессе использования расходует свой ресурс.

Термин «потребление» относится к продукции, которая при ее использовании по назначению расходуется сама.

Свойства продукции условно можно разделить на простые и сложные. Примером сложного свойства является надежность изделия, обусловленная такими относительно простыми его свойствами как безотказность, долговечность, ремонтопригодность и сохраняемость.

Применяемое иногда деление свойств продукции на технические, экономические и т. п. является неправомерным (неоднозначным), так как одно и то же свойство продукции может быть для различных целей (в различных случаях), охарактеризовано техническим или экономическим показателем. Например, свойство ремонтопригодности можно охарактеризовать вероятностью выполнения ремонта в заданное время (техническим показателем) или средней стоимостью ремонта (экономическим показателем).

**Признак продукции**

Признаки продукций могут быть качественными количественными. К качественным признакам относятся цвет материала, форма изделия, наличие на поверхности детали определенного покрытия (защитного; декоративного и пр.), профиль проката (уголок, тавр, швеллер и пр.), способ скрепления деталей изделия (сварка, склейка, клепка и пр.), способ настройки или регулировки технического устройства (ручной, полуавтоматический и пр.).

Среди качественных признаков большое значение при управлении качеством имеют альтернативные признаки, используемые при статистическом контроле эти признаки могут иметь только два взаимоисключающих варианта, например, наличие или отсутствие дефектов в изделии, наличие или отсутствие защитного покрытия на детали, возникновение или отсутствие отказа при испытании и т. д.

Количественный признак продукции является ее параметром.

**Качество продукции**

Технико-экономическое понятие «качество продукции», в отличие от философского понятия «качество», охватывает только те свойства продукции, которые связаны с возможностью удовлетворения; продукцией определенных общественных или личных потребностей в соответствии с ее назначением.

Качество продукции зависит от качества составляющих ее изделий и материалов. Если продукция состоит из изделий машиностроения, то к свойствам, определяющим качество продукции, относятся свойства отдельных изделий, а также такие свойства совокупности изделий как однородность, взаимозаменяемость и т. д.

**Управление качеством продукции**

Сущность всякого управления заключается в выработке управляющих решений и последующей реализации предусмотренных этими решениями управляющих воздействий на определенном объекте управления.

При управлении качеством продукции непосредственными объектами управления, как правило, являются процессы, от которых зависит качество продукции, организуемые и протекающие на допроизводственной и производственной стадиях создания продукции, а также на послепроизводственной стадии ее существования (эксплуатации или потребления).

Выработка управляющих решений производится на основании сопоставления информации о фактическом состоянии управляемого процесса с его характеристиками или характеристиками его результата в нашем случае с характеристиками качества разрабатываемой, производимой, эксплуатируемой или потребляемой продукции), заданными программой управления.

Нормативную документацию, регламентирующую значения параметров или показателей качества продукции (технические задания на ее разработку, стандарты, технические условия, чертежи, условия поставки и т. д.), техническую документацию, устанавливающую требования к процессам разработки, производства, эксплуатации или потребления продукции, следует рассматривать как программы управления качеством продукции.

В зависимости от того, соблюдаются ли требования программы управления или имеют место недопустимые отклонения от этих требований, управляющие воздействия должны быть направлены соответственно на сохранение фактического состояния управляемого процесса или на корректирование этого состояния.

Содержание понятия «качество» является существенным для проведения настоящего исследования. Категорию качества можно рассматривать в различных аспектах: философском, экономическом, техническом, инженерном, правовом, потребительском и др. Изучение и попытки определить сущность данной категории проводились не один десяток лет и даже не одно тысячелетие. Все проведенные исследования позволяют многогранно охарактеризовать категорию качества продукции, наиболее полно раскрыть ее содержание и, в конечном счете, более правильно подойти к решению проблемы управления затратами на качество.

Опираясь на имеющиеся знания о качестве продукции, рассмотрим лишь один его аспект — понятие качества с точки зрения производителя и потребителя продукции. Оттолкнемся от определения качества продукции, как совокупности характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности. Рассмотрим понятие качества с точки зрения того, чьи потребности находят удовлетворение, т.е. потребителя и второй стороны данного процесса — производителя. По мнению, американского специалиста в области теории качества Дж. Джурана [56], необходимо принимать во внимание два различных значения термина «качество». Первое - это качество, ориентированное на потребителя, т.е. свойства, которые вызывают у людей желание купить. В то же время есть качество, характеризующее технический уровень изготовления продукции, - дефекты и отказы, необходимость переделок, и это будет второе значение термина качество.

Как видим, есть некоторые особенности в подходах к пониманию качества со стороны потребителя и производителя. Оценка качества происходит различными способами. Потребитель сравнивает степень удовлетворения своих потребностей посредством приобретения конкретной продукции. Его меньше интересуют особенности создания продукции, в частности каким образом осуществлялась разработка, из какого материала и с помощью какой технологии осуществлялся процесс производства. Принципиальную роль для потребителя обретают внешние, выходные атрибуты, совокупность технических и эстетических свойств продукции, обеспечивающая его способность удовлетворять определенные потребности.

В соответствии со степенью удовлетворения он дает оценку — качественная либо некачественная продукция была приобретена.

Производитель при изготовлении продукции также ориентирован на удовлетворение потребностей потребителя, которые, тем не менее, он не всегда может представлять объективно, либо в силу слабой исследованности потребностей, либо из-за получения неточных сведений, либо отказавшись от исследования потребностей и понадеявшись на свое мнение. В конечном итоге, только после выпуска продукции и получения информации от потребителей поставщик может сделать вывод о качестве своей продукции. В процессе же производства продукции, он может понимать качество как, соответствие выпускаемого изделия техническим критериям, отслеживая качество материала, точность обработки, правильность упаковки и хранения. Если выделять отдельно качество для производителя, то его можно определить как сопоставление целей, которые ставились перед производственным процессом, и результатов, которые достигнуты после осуществления.

Производитель, ориентированный только на выпуск продукции, соответствующей техническим характеристикам, может столкнуться с ситуацией, при которой он произведет 100% -но качественную с его точки зрения продукцию, которая окажется невостребованной покупателем. Для ее изготовления производитель понесет значительные затраты, поскольку выпуск продукции, соответствующей техническим характеристикам, стоит недешево, а потребитель может отказаться от приобретения данной продукции в связи с тем, что она не удовлетворяет его потребности. Такая ситуация в настоящее время представляется парадоксальной. Поскольку конечной целью производителя является удовлетворение потребности покупателя, то понятие качества с точки зрения производителя -совокупность характеристик продукции, относящихся к ее способности удовлетворять потребности покупателя. Иными словами, качество — степень удовлетворения потребности покупателя, поэтому для достижения качества производитель должен узнать требования покупателя и сделать свою продукцию такой, чтобы она им соответствовала.

По мнению А.Ф. Соколовского и В.П. Евстигнеева «существуют два основных способа проверки качества: производственный (или доэксплуатационный) и потребительский (или эксплуатационный). Производственный способ, когда качество продукции определяется на предприятии до потребления, неточен. Он не показывает, как в конечном счете качество продукции удовлетворяет потребности общества...Только потребление может наиболее точно выявить качество продукции» [116, С.7].

Таким образом, можно говорить не о различных подходах к понятию «качество», а лишь о двух возможных способах его оценки. В процессе производства качество лишь реализуется посредством соединения его факторов, тех характеристик, которых ждет покупатель. Качество должно быть выверено на существующую реальную потребность, оно не может быть само по себе. «Без потребностей нет качества, или без сравнения свойств продукции с конкретной потребностью вы ничего не сможете сказать о ее качестве», - считает А.В. Гличев [44, С.41].

Соединение точек зрения производителя и покупателя в своем определении качества осуществляет А.В. Фейгенбаум, который пишет, что «Качество изделия или услуги можно определить, как общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик изделия или услуги, посредством которых изделие или услуга будут отвечать требованиям потребителя при его эксплуатации» [8 7].

Таким образом, качество с точки зрения покупателя и производителя совпадают. Качество продукции - это различимая потребителем совокупность ее свойств, удовлетворяющих определенные потребности в фиксированных или наперед заданных условиях потребителя. Свойство продукции - объективная определенность, проявляющаяся при ее создании, в процессе эксплуатации или потребления, формируемая факторами производственного процесса.

**Заключение**

На сегодняшний день использование понятия «качество», как точного соответствия параметров продукции, заданным в технических документах, лежит в основе системы обязательной сертификации продукции. В условиях рыночной экономики это является способом гарантии ее безопасности для потребителя и, следовательно, обеспечения определенного уровня качества. Основой сертификации является проверка определенных характеристик продукции на соответствие установленным требованиям. Данный уровень качества является той минимальной степью удовлетворения потребностей, ниже которого производитель не может опуститься ни при каких условиях. Этот уровень продукции представляет собой относительную характеристику качества продукции, основанную на сопоставлении показателей характеризующих техническое совершенство оцениваемой продукции с базовыми значениями. Несмотря на кажущуюся неэффективность данного подхода, он имеет большое значение для обеспечения безопасности продукции.

Объект может характеризоваться качественными и количественными параметрами.

Качественными характеристиками являются цвет, форма изделия, материал их которого оно изготовлено, способ настройки или регулировки технических устройств. Количественное измерение указанных характеристик невозможно.

Количественная характеристика представляет собой значения одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, применительно к определенным условиям ее создания, эксплуатации и потребления. Количественные характеристики называются показателями качества.

**Список литературы:**

1. Азгальдов Г.Г., Гличев А.В., Панов В.П. Что такое качество? — М.: Экономика, 1968. — 135 с.
2. Азгальдов Г. Г. Теория и практика оценки качества товаров (основы квалиметрии). — М.: Экономика, 1982. — 256 с.
3. Фасхиев Х.А. Качество товара. Как его измерить // Вестник Машиностроения. 2006, №8. — С. 69-79.
4. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ,1998г.