МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ МИНСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

На тему: «Управление качеством продукции на предприятии»

# Минск 2005 г.

**Содержание**

Введение

1. Качество продукции – один из основных факторов успешной деятельности предприятий в условиях рыночной экономики

2. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции

3. Создание систем управления качеством на предприятиях

4. Информация о качестве на ОАО «Минский рессорный завод»

Заключение

Список использованных источников

**Введение**

В экономике Республики Беларусь важное значение имеет решение проблемы повышения конкурентоспособности через повышение качества производимой продукции. В настоящее время продукция отечественных товаропроизводителей помимо высокой цены характеризуется невысокими показателями качества по сравнению с аналогичной продукцией промышленно развитых стран. Это обуславливает низкую конкурентоспособность белорусских промышленных товаров. Часто имеют место случаи, когда продукция предприятия не пользуется спросом и длительное время находится на складе предприятия, зачастую теряя при этом свои качественные свойства. Такая ситуация приводит к снижению эффективности производственно-хозяйственной деятельности предприятия и предпосылкой возникновения подобной ситуации зачастую является низкое качество производимой продукции.

Качество продукции относится к числу важнейших показателей производственно-хозяйственной деятельности предприятий и объединений. Повышение качества продукции в значительной степени определяет темпы научно-технического прогресса, становится одним из главных рычагов повышения эффективности производства и благосостояния общества. Проблема повышения качества является в настоящее время одной из наиболее важных и сложных проблем экономического и технического развития

Целью данной работы является исследование проблемы управления качеством. Методологической основой выполнения работы являются учебные пособия по вопросам оценки, анализа и обеспечения конкурентоспособности и качества промышленной продукции, методические указания по построению и совершенствованию систем управления качеством продукции, исследования отечественных и зарубежных ученых в области развития систем управления качеством продукции.

**1. Качество продукции – один из основных факторов успешной деятельности предприятий в условиях рыночной экономики**

Чтобы выявить сущность категории «конкурентоспособность» продукции как таковой, прежде всего, необходимо учитывать, что она применительно к условиям рыночной экономики должна рассматриваться с точки зрения потребителя.

Конкурентоспособность можно определить как комплексную многоаспектную характеристику товара, определяющую его предпочтение на рынке по сравнению с аналогичными изделиями-конкурентами как по степени соответствия конкретной общественной потребности, так и по затратам на ее удовлетворение, которое обеспечивает возможность реализации этого товара в определенный момент времени на конкретном рынке. Отсюда следует, что конкурентоспособность обусловливается качественными и стоимостными особенностями товара. При этом наибольшей конкурентоспособностью будет обладать такой товар, который благодаря своим свойствам обеспечивает наибольший эффект по отношению к цене потребления, которая складывается из продажной цены товара и расходов на его эксплуатацию.

Качество продукции чрезвычайно многообразно. Оно имеет физическую и техническую сущность, так как продукция содержит вещество природы, измененное трудом человека. В результате производственной деятельности продукции приданы некоторые технические свойства, связанные с ее полезностью, надежностью и так далее. Качество продукции имеет социальную составляющую, так как определяет значительную часть вещественного мира. Качество продукции имеет экономическую составляющую, так как в любом изделии заключено определенное количество общественно необходимого труда.

За исходную характеристику качества промышленной продукции принято считать его свойство. Свойство продукции - это объективная ее особенность, которая может проявляться при ее разработке, эксплуатации или потреблении.

Любая продукция обладает обширным комплексом свойств, которые условно можно разделить на простые и сложные. Сложное свойство представляет собой сочетание простых.

Многообразие свойств продукции характеризуется различным их сочетанием в одном и том же виде продукции; имеют место случаи, когда наличие одних свойств практически исключает другие.

Поскольку требования к продукции могут быть различными в зависимости от ее назначения, то и качество одной и той же продукции будет по-разному оцениваться. Степень проявления каждого свойства или нескольких свойств продукции оценивается с помощью показателей качества. Наименование показателя качества определяет характеризуемое свойство. В общем виде показатели качества разделяются на классификационные и оценочные.

Классификационные показатели характеризуют принадлежность изделия к определенной классификационной группировке в выбранной системе классификации и определяют назначение, область применения и условия использования данной продукции.

Под условиями, влияющими на качество продукции, понимаются обстоятельства, в которых действуют перечисленные факторы. К числу условий влияющих на уровень качества продукции, относятся формы организации труда, производственных процессов и другие обстоятельства. Для обеспечения оптимального уровня качества продукции необходимо обеспечить наиболее благоприятное соотношение между факторами и условиями, влияющими на качество.

Все факторы, влияющие на качество продукции, разделяются на объективные и субъективные. К объективным факторам относят: технический уровень производственной базы, организацию подготовки производства, механизацию и автоматизацию производства и другие.

К группе субъективных факторов относятся: профессиональное мастерство; общеобразовательный уровень; психологический склад человека; личные устремления и заинтересованность в результатах труда.

**2. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции**

Управление качеством продукции - это установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня качества продукции при ее разработка, производстве и эксплуатации или потреблении, осуществляемое путем систематического контроля и целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на качество продукции.

Теория и практика управления качеством продукции начали активно развиваться у нас в стране и за рубежом после второй мировой войны. Объективной основой тому послужили возрастающие требования к качеству продукции. Если до второй мировой войны основным фактором обеспечения конкурентоспособности продукции выступала ее дешевизна, то после войны на первый план начинает выдвигаться качество продукции.[8., c.16].

Одновременно бурное развитие научно-технического прогресса приводит к появлению все более сложных изделий, функциональные свойства и надежность которых зависят от качества множества входящих в эти изделия компонентов. С углублением специализации и развитием кооперации в создание конечного продукта вовлекаются сотни и тысячи специалистов различных предприятий и организаций. Достижение необходимого уровня качества изделия при этом требует скоординированного и сбалансированного взаимодействия всех участников создания этого изделия.

Все эти явления привели к возникновению концепции перехода от отдельных разрозненных мероприятий по обеспечению качества продукции к системному подходу, к необходимости управлять качеством продукции.

Отправным моментом в поисках наиболее удовлетворительных методов повышения качества явилось несовершенство традиционных служб (отделов) технического контроля (ОТК). Как известно, ОТК возникли с зарождением массового производства в промышленности. Эти отделы выполняли как бы роль «фильтра», пропуская продукцию, соответствующую заданным характеристикам и техническим условиям. В противном случае изделие браковалось и отправлялось на доработку или в отходы. [9, с.168].

Повышение сложности выпускаемых изделий, увеличение их ассортимента и количества сопровождалось соответствующим совершенствованием деятельности ОТК: появились новые способы и методики контроля, основанные на новейших достижениях науки и техники. Расширялась и сфера контроля: кроме выходного контроля готовых изделий появились входной контроль поступающих материалов и полуфабрикатов, контроль технологических процессов и т.д. однако по существу контроль является пассивным способом обеспечения качества продукции, способным выявить лишь факт наличия брака, но устранение причин брака выходит за рамки функциональных обязанностей ОТК. Необходим был какой-то другой механизм, с помощью которого можно было бы воздействовать на причины брака и, следовательно, на качество продукции.

Постепенно процесс управления качеством приобрел системный характер.

Рассматривая развитие системного подхода к управлению качеством следует выделить основные его принципы. Рассмотрим их.

1. Системное управление качеством позволяет установить прямую связь между технологией обеспечения качества и требованиями, предъявляемыми к качеству продукции. С одной стороны, оно обеспечивает «опережающую» основу для определения общих требований к качеству производимой продукции, соблюдение которых позволит экономично и в полной мере удовлетворить требования потребителя к продукции высокого качества, а с другой - обеспечивает основу для определения технологии обеспечения качества, отвечающей предъявляемым требованиям. Технология обеспечения качества включает техническое, технологическое и информационное обеспечение качества. Она также включает методы планирования и контроля, связанные с техническим и технологическим обеспечением при исследованиях в области качества, пересмотре конструкции, проведении анализа технологического процесса, обучения работников и так далее.
2. Системное управление качеством устанавливает связь между технологией обеспечения качества и требованиями, предъявляемыми к качеству с помощью четко сформулированных процедур и органов управления. Кроме тог, системное управление, учитывающее постоянные изменения требований и технологии качества, обеспечивает основу для уравновешивания требований и технологии посредством практического урегулирования процесса и совершенствования самой системы.
3. Системное управление качеством позволяет учесть весь комплекс взаимоувязанной деятельности по схеме «человек-машина-информация». Оно учитывает и взаимоувязывает влияние на качество широкого круга факторов: людских, материальных, технологических, производственных, информационных и финансовых. Такое многоплановое управление диаметрально противоположно управлению, учитывающему влияние какого-либо одного фактора при решении проблем качества, когда, например, внимание обращается только на подготовку необходимой документации или проектирование изделия.
4. Системное управление качеством устанавливает действие «обратной связи», на базе которой оценивается эффективность функционирования системы качества.

Системное управление позволяет однозначно определить группу общих показателей эффективности и экономичности, которые могут быть использованы при анализе работы.

1. Системное управление объективно предопределяет структуру необходимой системы качества.
2. Системное управление обеспечивает постоянный контроль системы качества.

Таким образом, характерной особенностью системного процесса управления является строгое упорядочение различных видов деятельности.

**3. Создание систем управления качеством на предприятиях**

Рассмотрим функционирование системы управления качеством на примере РУП «Минский рессорный завод». На рассматриваемом предприятии уделяется большое внимание качеству выпускаемой продукции. Поддержанию качества на должном уровне служит система обеспечения качества (СОК), охватывающая все виды деятельности предприятия.

Обеспечение качества – это запланированные систематические процедуры, реализуемые в системе качества с целью обеспечения адекватной уверенности, что объект будет выполнять требования к качеству.

Система обеспечения качества РУП «Минский рессорный завод» базируется на следующих принципах:

- выпуск конкурентоспособной продукции при постоянном снижении затрат материальных, энергетических и трудовых ресурсов;

- учет и полную компенсацию потребителю всех издержек, связанных с возникновением случайных дефектов изделия;

- постоянную связь с поставщиками материалов и комплектующих изделий с целью повышения качества продукции поставщиков;

- постоянную связь с потребителями с целью выявления дефектности и предложений по повышению потребительских свойств;

- реализацию принципа персональной ответственности за качество труда и признание заслуг исполнителя;

- целенаправленное, постоянное повышение квалификации специалистов и рабочих;

Проанализируем перечисленные выше принципы. Они однозначно определяют цель системы управления - выпуск конкурентоспособной продукции высокого качества, определяют ответственность предприятия в целом перед потребителем за качество выпущенной продукции и ответственность каждого работника предприятия за результаты своего труда в отдельности.

Кроме того, данные принципы определяют наличие двух механизмов обратной связи: между поставщиками материалов и предприятием и между предприятием и потребителями его продукции. Наличие данных механизмов чрезвычайно важно для оценки эффективности функционирования СОК. Руководство предприятия обязано обеспечить понимание политики в области качества каждым работником предприятия. На это направлено ознакомление каждого, вновь поступающего на работу, с политикой предприятия в области качества.

Только системный подход, что и представляет собой СОК, позволяет осуществить этапы реализации политики в области качества:

-обеспечение качества;

-управление качеством;

-улучшение качества.

Ответственность за разработку и контроль за функционированием СОК на предприятии несет инженер по качеству.

СОК ОАО «Минский рессорный завод» разработана в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО серии 9000, ИСО 8402.

Система обеспечения качества - совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление проводимой политики качества, предназначена для обеспечения уверенности у производителя и потребителя продукции в удовлетворении их требований, для предупреждения проблем, а не выявления их после возникновения.

Организационно-методической, нормативной, информационной основой СОК является комплект документов, состоящий из:

-руководства по качеству;

-стандартов предприятия (СТП);

-инструкций и методик по обеспечению качества;

-конструкторской и технологической документации;

-положений о структурных подразделениях предприятия;

-планов и мероприятий по качеству.

Эти документы устанавливают единый порядок и правила работы СОК предприятия в соответствии с требованиями международных стандартов и обеспечивают единое понимание политики в области качества и методы ее реализации всеми работниками предприятия, четкое определение и закрепление конкретных обязанностей, прав и ответственности за каждой службой, подразделением и работником предприятия.

Комплекс стандартов СОК предприятия охватывает все сферы деятельности на предприятии. В самом общем виде данные стандарты можно подразделить на две группы - обеспечивающие качество труда и обеспечивающие качество продукции.

Информационные потоки системы обеспечения качества предприятия позволяют ежемесячно анализировать качество выпускаемой продукции и принимать решения о выработке корректирующих воздействий.

**4. Информация о качестве на ОАО «Минский рессорный завод»**

Регистрация данных о качестве и информационные потоки на предприятии в соответствии со стандартом предприятия СТП 034-95 «Выработка управляющих воздействий на повышение качества продукции, сбор и анализ информации о качестве продукции» имеют многоуровневую структуру, реализуемую на различных уровнях: исполнитель, бригада, участок, функциональные службы, руководство предприятия.

Регистрация данных о качестве строится исходя из требований СОК, отраженных в стандартах предприятия и обеспечивает возможность многократного использования однажды зарегистрированных данных. Основные показатели, характеризующие качество изготовления продукции, используемые для аттестации производства, ежемесячно фиксируются в таблице «Показатели качества выпускаемой продукции».

Процедуры регистрации данных о качестве разработаны с учетом обеспечения постепенного перехода к машинной обработке и хранения зарегистрированных данных.

В целях оценки эффективности функционирования СОК и ее в соответствие с политикой предприятия осуществляются внутренние проверки качества. Ответственность за планирование и осуществление внутренних проверок качества на предприятии возлагается на инженера по качеству.

Он по каждой конкретной проверке определяет состав группы проверки и назначает руководителя проверки, полномочия которого определены стандартом предприятия СТП 039-95 «Внутренние проверки качества». Проверке подвергаются производственные и функциональные подразделения предприятия.

Объектом проверок являются:

1. качество продукции;
2. состояние процессов на этапах производства;
3. хранение и транспортирование продукции;
4. функционирование СОК;
5. эффективность корректирующих мер по результатам проверок.

Регулярный контроль системы обеспечения качества позволяет своевременно выявлять и ликвидировать возникающие отклонения.

Для оценки качества выпускаемой продукции используется система показателей:

1. Коэффициент дефектности Кд - среднее количество дефектов, выявленных при приемо-сдаточных испытаниях насосов, взвешенных по степени значимости, приходящиеся на один насос. Данный коэффициент определяется по формуле:

Кд = ( 1/n ) ( d/z ) m z (1),

где: Кд - коэффициент дефектности; n - число изделий в выборке (объем выборки); d - число категорий дефектов по классификатору; m - число дефектов i - ой категории в выборке; z - коэффициент весомости дефекта i - ой категории.

Классификатором дефектов определены виды дефектов, встречающиеся в продукции и дана их весомость. Так, все дефекты продукции предприятия в соответствии с данным классификатором подразделяются на три вида.

Критические дефекты продукции. При наличии в изделии дефекта данного вида эксплуатация изделия недопустима или невозможна, кроме того, к данному виду относятся дефекты, влияющие на безопасность или загрязняющие окружающую среду.

Значительные дефекты приводят к снижению характеристик изделия ниже допустимых, что ведет за собой подачу рекламации.

Малозначительныедефекты не ухудшают характеристики изделия и как правило не приводят к подаче рекламаций.

2. Коэффициент рекламаций Кр - доля зарекламированной продукции в общем объеме реализованной продукции за определенный период времени.

3. Коэффициент сдачи продукции с первого предъявления Кпп - доля принятых с первого предъявления изделий в общем количестве предъявленных при приемочных испытаниях изделий за рассматриваемый период времени.

Коэффициент сдачи продукции с первого предъявления составил в 2004 г. 97,4%, тогда как в 2003 г. этот показатель был равен 96,8 %.

Как видно, вопросам обеспечения качества на рассматриваемом предприятии уделяется большое внимание.

**Заключение**

Подводя итоги работы, можно утверждать, что качество продукции является важнейшей составляющей конкурентоспособности предприятия. Политика предприятия в области обеспечения качества производимой продукции должна определять приоритет потребителя в вопросах качества и обеспечивать экономическую заинтересованность всех участников производства в создании, выпуске и использовании высококачественной продукции.

Управление качеством необходимо осуществлять на принципах системного подхода.

Система обеспечения качества должна строиться на основе принципов общей теории управления. Как система управления она представляет собой замкнутый контур, основными элементами которого являются: планирование уровня качества, сбор, обработка информации, оценка на ее основе фактического уровня качества и сравнение его с заданным, выработка управляющих воздействий, направленных на обеспечение заданного уровня.

Комплекс стандартов предприятия должен обеспечить удовлетворение самых современных требований к уровню качества.

На предприятии нет такого подразделения, которое не выполняло бы определенные функции по управлению качеством, будь то отдел главного конструктора или отдел кадров. Поэтому главная задача службы управления качеством продукции заключается в интеграции функций и координации деятельности всех структурных подразделений по вопросам качества выпускаемой продукции.

**Список использованных источников**

1. Басовский Л.Е. Управление качеством: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2002.

2. Глудкин О.П. Всеобщее управление качеством: учебник для вузов. – М: Радио и связь, 1999.

3. Денисов А.Ю., Жданов С.А. Экономическое управление предприятием и корпорацией. – М.: Дело и сервис, 2002.

4. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: Учебное пособие. – М.: Дело и сервис, 1999.

5. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учебник для вузов. – 2-е изд., доп. и перераб. – М.: Экономика, 1998.

6. Организация производства и управления предприятием: Учебник / под ред. О.Г. Туровца. – М.: ИНФРА-М, 2002.

7. Организация управления в машиностроительной промышленности. / отв. ред. А.Я. Кибанов. М, 1989.

8. Дурович А. Конкурентоспособность и качество продукции. Мн. 1993.

9. Бобровников Г.Н., Клебанов А.И. Комплексное прогнозирование создания новой техники. М.: Экономика, 1994.

10. http://www.mgu.ru/ Управление качеством на принципах системного подхода.