Министерство образования и науки РФ

## Федеральное агентство по образованию Российской Федерации

## Государственное образовательное учреждение профессионального высшего образования

## Всероссийский заочный финансово – экономический институт

Филиал в г. Барнауле

Кафедра экономики, менеджмента и маркетинга

Контрольная работа

по дисциплине «Управление качеством»

г. Барнаул 2010

Содержание

Введение

Японский опыт управления качеством

Опыт управления качеством в США

Европейский опыт управления качеством

Обязательное подтверждение соответствия

Список литературы

Японский опыт управления качеством

В Японии, как практически и во всех других странах мира, работы в области повышения качества продукции развертывались сначала в направлении более широкого применения методов контроля качества. Особое место при этом в начальный период отводилось статистическим методам контроля и «Закону о промышленной стандартизации», принятому в 1949 г. К середине 50-х годов в сфере внедрения статистических методов контроля и во всей сфере контроля были достигнуты существенные успехи, но при этом выявились недостатки: принципы стандартизации в производстве реализовывались формально; существовало сильное противодействие и сфере производства внедрению передовых методов контроля и статистических методов, в частности руководители фирм крайне мало уделяли внимания вопросам контроля качества продукции.

Конец 50-х годов XX века в Японии ознаменовался повсеместным проникновением в промышленность всестороннего внутрифирменного контроля качества, который предусматривал проведение контроля со стороны всех сотрудников фирмы, начиная от рабочих, мастеров и кончая руководством. Именно с этого периода стало проводиться систематическое обучение всех работников методам контроля качества. В дальнейшем оно превратилось, по существу, в непрерывную и постоянную систему воспитания у трудящихся уважительного отношения к потребителю и стремление к качественным результатам своего труда. При реализации всех мероприятий по обучению, воспитанию и внедрению систем контроля качества японскими специалистами в полной мере учитывались специфика продукции, традиций фирм, культуры и быта, уровень образования, трудовые взаимоотношения и т. п. В начале 60-х гг. в Японии были созданы льготные условия для внешней торговли и возникли необходимость и возможность повышения качества продукции до мирового уровня. Многие фирмы значительно усилили работу по эффективному управлению качеством и добились, как известно, больших результатов.

Обобщая японский опыт по управлению качеством, к основным его особенностям можно отнести:

♦ воспитание у каждого изготовителя исключительно уважительного отношения к заказчикам и потребителям (практически культа потребителя, как во внутрифирменных, так и при межфирменных отношениях);

♦ реальное выполнение принципов комплексного управления качеством;

♦ участие всех подразделений и работников в обеспечении и управлении качеством;

♦ непрерывное систематическое обучение кадров вопросам обеспечения и управления качеством, что гарантирует высокий уровень подготовки в этой области всех работников фирм;

♦ эффективное функционирование широкой сети кружков качества на всех стадиях жизненного цикла продукции и сферы услуг;

1. использование развитой системы инспектирования всей деятельности по обеспечению и управлению качеством;
2. широкое применение при обеспечении и управлении качеством передовых методов контроля качества, включая статистические, при приоритетном контроле качества производственных процессов;
3. создание и реализация глубоко проработанных комплексных программ по контролю качества и оптимальных планов по их выполнению;
4. наличие в сфере производства высококачественных средств труда;
5. наличие исключительно развитой системы пропаганды значения высококачественной продукции и добросовестного труда;
6. сильное влияние со стороны государства на принципиальные направления повышения уровня качества и обеспечения конкурентоспособности продукции.

Характерной чертой управления качеством в фирмах Японии можно признать сбор и использование данных о качестве эксплуатируемой продукции у потребителей («прослеживаемость» продукции). Сбор информации проводится не только о качестве своей продукции, но и продукции конкурентов. Эти данные предоставляют возможность оценить качество продукции фирмы и определить контрольные показатели для улучшения собственной продукции по сравнению с конкурирующими фирмами [4,с. 83].

Еще одной важной особенностью систем управления качеством фирм Японии является оперативность управляющих воздействий в деле внедрения новых и модернизированных технологий и продукции.

В практике обеспечения качества известны методы Тагути, широко используемые сначала в японской промышленности, а затем и в западных странах. Эти методы предполагают всеобщий (тотальный) контроль качества на всех стадиях жизненного цикла продукции. При этом предусматривается применение гибких технологий контроля, с его жестким регламентированным планированием исходя из минимума потерь, как у изготовителя, так и у потребителя. Однако анализ этой системы показывает, что реально она имеет довольно значимые недостатки: цели и задачи не в полной мере охватывают деятельность предприятия в отношении удовлетворения потребностей потребителей, т. е. имеет место ограниченность целей; слабая взаимосвязь целей предприятия по получению прибыли с мерой удовлетворения требований потребителей и функциональными возможностями системы; недостаточное внимание к повышению роли производственных и управленческих кадров в деле удовлетворения требований потребителей в области качества продукции, а также их квалификации и повышению ее; низкая организация коммуникативных связей на предприятии.

Теоретический и практический опыт комплексного управления качеством на предприятиях Японии успешно сочетался с известной системой «Канбан», что в переводе на русский язык означает «карточка», а по существу - «точно в срок». Эта система или ее элементы стали широко использоваться не только в Японии, но и в других странах.

В 1950-е гг. в Японии стали активно функционировать кружки качества (Quality Circles, QC). Кружки качества родились как логическое продолжение и развитие японских концепций и практики управления персоналом и качеством. На начальном этапе создание кружков качества в промышленных компаниях встретилось со значительными трудностями и потребовало серьезных организационных усилий и немалых затрат. Кружки стали одной из тех практических форм, в которых стали реализовываться управленческие подходы и концепции повышения эффективности.

Важнейшей формой деятельности кружков качества было обучение рабочих и мастеров. Программы обучения возникли в ведущих компаниях: программа обучения бригадиров статистическим методам контроля качества в металлургической компании «Фудзи Сэйтэцу» (1951 г.); выпуск учебных материалов по контролю качества - в компании «Тэкко кекам» (1952 г.); программа по обучению в компании «Мицубиси дэн-ки» (1952 г.). В январе 1956 г. журнал «Контроль качества» провел круглый стол и дискуссию «Цеховые мастера рассказывают о своем опыте в области контроля качества». Отцом кружков качества по праву считается профессор Исикава Каору. В апреле 1962г. вышел первый номер журнала «Контроль качества для мастера», одним из основных авторов которого был Исикава. В журнале прозвучал призыв создать на предприятиях кружки контроля качества. В журнале были обоснованы принципы работы этих кружков и выдвинуты три главные цели:

1. вносить вклад в совершенствование производства и развитие предприятия;
2. на основе уважения к человеку создавать достойную и радостную обстановку на рабочих местах;
3. создавать благоприятную обстановку для проявления способностей человека и выявления его безграничных возможностей.

Призыв журнала был услышан и подхвачен. В мае 1962 г. зарегистрирован первый кружок качества на заводе государственной телефонно-телеграфной компании «Нихон дэндэн кося» в г. Масцуяма. В мае 1963 г. состоялся первый съезд кружков качества (г. Сэндай). В съезде участвовали 149 человек; были заслушаны 22 доклада, а в работе четвертого съезда, проходившего в 1964 г. в г. Нагоя, уже приняли участие 563 участника и были заслушаны 92 доклада. С самого начала в основу организации кружков качества был положен принцип добровольности. К началу 1965 г. в Японии было зарегистрировано 3700 кружков. В 1966 г. японские кружки качества заявили о себе в Стокгольме на десятом конгрессе Европейской организации контроля качества. «В настоящее время в Японии зарегистрировано свыше 300 тыс. кружков качества.

Концепция контроля качества была не нова, но японцы выдвинули концепцию полного контроля качества, более широкую по масштабу, которая предполагала движение за улучшение качества на уровне компании. В движении должен участвовать каждый - от директора до уборщицы. Иными словами, разработанная американскими учеными концепция отсутствия недостатков была трансформирована в Японии в общенациональное движение. Движение за отсутствие недостатков имело целью достижение определенных стандартов качества, QC - постепенное улучшение качества сверх определенных стандартов. Программы QC в действительности были связаны не только с качеством продукции, но имели целью всеобщую революцию в работе организации на уровне цехов [5, 126-128].

Опыт управления качеством в США

Промышленная революция в Америке положила конец ремесленничеству. Ремесленник контролировал процесс производства с начала до конца. Он был и инспектором по качеству, сам закупал сырье, торговал и выполнял функции управляющего. Работа для него стала предметом гордости, и, кроме того, он мог осуществлять контроль за конечной продукцией.

В XIX веке в результате перехода к серийному производству потребовался новый тип рабочего. Для фабрик были необходимы рабочие, согласные выполнять в известной последовательности простые повторяющиеся операции. От таких рабочих не требовалось высокого уровня подготовки и профессиональных навыков. Стиль управленческой работы базировался на том, что рабочий не имел оборудования, рабочих навыков, не стремился к общению и не был заинтересован в труде. Отсюда и враждебные отношения между рабочими и руководящим составом. Рабочий делал то, что ему говорили. Если он был плохим работником, его увольняли.

В Америке эта система работала хорошо, ибо позволяла производить больше товаров при меньших расходах. После второй мировой войны, когда большая часть глобального промышленного потенциала была уничтожена, во всех странах переживали острый недостаток в товарах широкого потребления. Территория США не подвергалась бомбардировке и не была ареной сухопутных сражений. Промышленность США начала быстро и, как казалось, в неограниченном количестве производить холодильники, телевизоры, автомобили и радиоприемники, чтобы удовлетворить потребности, возросшие во всем мире, в результате возвращения бывших солдат домой. В 40-е и 50-е годы XX века качество товаров, производимых в Америке, было низкое. Единственный вопрос, над которым задумывались, касался лишь объемов возможного производства.

Серьезной проблемой для промышленности США являлись огромные затраты вследствие низкого уровня качества. 20-25% всех текущих затрат типичного американского предприятия шло на обнаружение и устранение дефектов продукции. Иными словами, до одной четверти всех работников предприятия ничего не производили - они лишь переделывали то, что было неправильно сделано с первого раза. Если прибавить к этому затраты на ремонт или замену дефектных изделий, которые вышли за пределы предприятия и попали на рынок, то суммарные расходы вследствие низкого уровня качества составляли 30% и более от издержек производства.

Многие специалисты США считали низкое качество главным тормозом роста производительности труда и конкурентоспособности американской продукции. Повысить уровень качества или оказаться в проигрыше - другой альтернативы для американской промышленности не существовало.

Решение проблемы качества в США чаще всего пытались найти в различных протекционистских мерах: тарифах, квотах, пошлинах, защищающих американскую продукцию от конкурентов. А вопросы повышения качества отодвигались на второй план. Администрация США по требованию американских предпринимателей приняла ряд протекционистских мер по защите американских производителей автомобилей, стали, бытовой электроники, мотоциклов и т. д. Даже ведущие американские компании, в которых качество продукции считалось основной целью, рассматривали качество как средство уменьшения издержек производства, а не способ удовлетворения нужд потребителей.

В США в начале 80-х годов управление качеством сводилось к планированию качества, - и это было прерогативой службы качества. При этом недостаточно внимания уделялось внутрипроизводственным потребителям, - планы повышения качества делались без учета потребностей внутри фирмы. Процесс такого управления качеством создавал не планы, а проблемы.

Вместе с тем наиболее трезвомыслящие управляющие фирм США поняли, что надо повышать качество американских товаров. Какие же меры предлагались для этого? Было решено уделить внимание развитию таких проблем, как:

1. мотивация рабочих;
2. кружки качества;
3. статистические методы контроля;
4. повышение сознательности служащих и управляющих;
5. учет расходов на качество;
6. программы повышения качества;
7. материальное стимулирование.

С формированием и распространением комплексных систем управления качеством рынок признал, что качество важнее цены. В результате американский бизнес в 1970-1980-х годах столкнулся с жесточайшей конкуренцией со стороны японских и европейских фирм, предложивших на рынок высококачественные товары по низким ценам. Девиз некоторых фирм - «немецкое качество», появившийся в рекламах, стал на рынке как бы абсолютной гарантией, потом его подхватили и в других странах, появились девизы «европейское качество», «японское качество», говорившие сами за себя.

Позднее, в 1987 г., один из наиболее известных американских специалистов по качеству Харрингтон назвал этот период «Большой войной 80-х годов, представляющей собой не военные действия, а промышленную войну, и трофеями в этой войне являются потребители во всем мире». Действительно, ведь на американскую промышленность и, следовательно, на рынок началось наступление со стороны Японии, азиатских и европейских стран. Америка стала терять свое лидерство в отношении совершенства уровня многих видов продукции.

В тот период Дж. А. Янг, президент компании «Хьюлетт-Паккард», возглавил группу, занимающуюся поисками путей повышения конкурентоспособности американской промышленности, как на внутреннем, так и на внешнем рынке. В своем отчете президенту страны Р. Рейгану и его кабинету Янг отметил: «Конкурентоспособность американской промышленности на мировом рынке пошатнулась за последние два десятилетия. О спаде свидетельствуют рекордный внешнеторговый дефицит, сокращение доли мирового рынка в торговле продукцией, выпускаемой в высокотехнологических отраслях промышленности, снижение доходов нашего производственного сектора, медленный рост производительности труда и отсутствие роста реальной заработной платы».

К середине 1980-х г. результаты усилий американских корпораций, направленных на повышение качества своей работы, помогли восстановить веру потребителей в американскую продукцию. В октябре 1985 г. институт Гэллапа провел опрос потребителей по заказу Американского общества по контролю качества (АОКК). Результаты опроса показали, что 27% потребителей не надеются на повышение качества американских изделий, а 33% опрошенных потребителей посчитали, что иностранные изделия равны по качеству или лучше американских изделий. Это были серьезные цифры, но и они трактовалось, как положительный сдвиг по сравнению с опросом, проведенным для АОКК в 1980 г.

В этот же период в США были изданы две книги Э. Деминга: «Качество, производительность и конкурентоспособность» и «Выход из кризиса». В этих монографиях изложена философия Деминга, знаменитые «14 пунктов», которые легли в основу всеобщего (тотального) качества.

В США стали четче представлять проблему качества. У американской промышленности есть ресурсы, потенциал, амбиции и хорошо оплачиваемое руководство высшего звена. Огромные капиталовложения в новую технологию и разработку новых видов продукции, а также новые отношения между рабочими и управляющими, строящиеся на обшей заинтересованности в повышении качества продукции и работы, создают предпосылки для новой технической революции в США [3, с. 88-90].

Специалисты США возлагают большие надежды на совершенствование управления качеством, которое должно означать, по их мнению, радикальную перестройку сознания руководства, полный пересмотр корпоративной культуры и постоянную мобилизацию сил на всех уровнях организации на поиск путей к непрерывному повышению качества американской продукции.

По выражению видного американского специалиста А. Фейгенбаума, «качество - это не евангелизм, не рацпредложение и не лозунг; это образ жизни».

Новым тенденциям в США наибольшее сопротивление оказывают руководители среднего звена. Для многих из них управленческая политика, основанная на качественном подходе, представляется угрозой их авторитету и даже их должностному положению. Производственные же рабочие, как правило, готовы взять на себя ответственность за качество своей работы.

Сердцевиной революции в области качества является удовлетворение требований заказчиков (потребителей). Каждый рабочий на конвейере является потребителем продукции предыдущего, поэтому задача каждого рабочего состоит в том, чтобы качество его работы удовлетворяло последующего рабочего.

Внимание со стороны законодательной и исполнительной власти к вопросам повышения качества национальной продукции - новое явление в экономическом развитии страны. Одна из главных задач общенациональной кампании за повышение качества - добиться реализации на деле лозунга «Качество - прежде всего!» Под этим лозунгом ежегодно проводятся месячники качества, инициатором которых стало Американское общество по контролю качества (АОКК) - ведущее в стране научно-техническое общество, основанное в 1946 г. и насчитывающее в настоящее время 53 тыс. коллективных и индивидуальных членов.

Конгресс США учредил национальные премии имени Малькольма Болдриджа за выдающиеся достижения в области повышения качества продукции, которые с 1987 г. ежегодно присуждаются трем лучшим фирмам. Премии вручает президент США во второй четверг ноября, отмечаемый как Всемирный день качества.

Анализируя американский опыт в области качества, можно отметить следующие характерные его особенности:

1. жесткий контроль качества изготовления продукции с использованием методов математической статистики;
2. внимание к процессу планирования производства по объемным и качественным показателям, административный контроль за исполнением планов:
3. совершенствование управления фирмой в целом. Принимаемые в США меры, направленные на постоянное повышение качества продукции, не замедлили сказаться на ликвидации разрыва в уровне качества между Японией и США, что усилило конкурентную борьбу на мировом рынке, превращающемся в единый, глобальный рынок.

Характерной особенностью американских фирм в настоящее время является наличие четко оформленных систем управления качеством. В таких системах предусмотрено выполнение эффективно структурированных и хорошо отлаженных программ по внедрению комплекса мероприятий по схеме «человек - машина - информация», обеспечивающих требуемое качество и снижение расходов на него [9, с. 336-339].

Европейский опыт управления качеством

Движение к высокому качеству продукции и услуг, а также к усовершенствованию самого обеспечения качества в Европе особенно активно началось в 80-х годах XX века.

Необходимо отметить большую и целенаправленную деятельность стран Западной Европы по подготовке к созданию единого европейского рынка, выработке единых требований и процедур, способных обеспечить эффективный обмен товарами и рабочей силой между странами.

Важное место в этой деятельности занимают специальные ассоциации или организации, осуществляющие координацию в масштабах региона. В процессе подготовки к открытому общеевропейскому рынку, провозглашенному с 1 января 1993 г., были выработаны единые стандарты, единые подходы к технологическим регламентам, гармонизированы национальные стандарты на системы качества, созданные на основе стандартов ИСО серии 9000, введены в действие их европейские аналоги - ЕМ серии 29000. Именно в Европе были основаны три ведущие организации, занимающиеся сертификацией на соответствие ИСО 9000 - TUV Cert, DNV, Lloyd register. Указанные стандарты должны стать гарантами высокого качества, защитить миллионы потребителей от низкосортной продукции, стимулировать производителей к новым достижениям в области качества.

Качество стало фактором обеспечения конкурентоспособности европейских стран. Для реализации такой стратегии потребовались:

1. единые законодательные требования (директивы);
2. единые стандарты;
3. единые процессы проверки, чтобы убедиться, что фирма соответствует требованиям рынка.

В 1985 г. принята новая концепция гармонизации стандартов, введены требования по обеспечению безопасности и надежности, но эти требования являются рекомендательными. В то же время обеспечение единых требований имеет большое значение. Поэтому Европа ориентируется на основополагающие стандарты ИСО 9000 и EN 29000.

Образованы Европейский координационный совет по испытаниям и сертификации и Европейский комитет по оценке и сертификации систем качества. В состав комитета входят организации по сертификации Великобритании, Швейцарии, ФРГ, Австрии, Дании, Швеции, Франции, Испании, Португалии, Греции, Голландии, Бельгии, Финляндии, Норвегии, Ирландии и Италии. Главная задача проводимой работы - полностью удовлетворить запросы миллионов потребителей единого европейского рынка с наименьшими затратами.

Европейский рынок ставит серьезные задачи перед фирмами других стран, намеревающимися попасть на него. Для того чтобы выстоять в конкурентной борьбе, крупнейшие фирмы Европы объединяют усилия для выбора современных форм и методов управления качеством продукции, связывают с их внедрением гарантию высокого качества продукции. А она, как известно, включает стабильную технологию, надлежащую систему поддержания технологической точности оборудования и оснастки, метрологические средства контроля и испытаний продукции, эффективную систему подготовки кадров.

В сентябре 1988 г. президенты 14 крупнейших фирм Западной Европы подписали соглашение о создании Европейского фонда управления качеством (ЕФУК).

Область деятельности Европейского фонда управления качеством:

1. Поддерживать руководство западноевропейских компаний в ускорении процесса создания качества для достижения преимущество всеобщей конкуренции.
2. Стимулировать и, где это необходимо, помогать всем сегментам западноевропейского сообщества принимать участие в деятельности по улучшению качества и укреплению культуры европейского качества.

ЕФУК совместно с Европейской организацией по качеству (ЕОК) учредил Европейскую премию по качеству, которая начиная с 1992 года присуждается лучшим фирмам.

Отличительными особенностями европейского подхода к решению проблем качества являются:

1. законодательная основа для проведения всех работ, связанных с оценкой и подтверждением качества;
2. гармонизация требований национальных стандартов, правил и процедур сертификации;
3. создание региональной инфраструктуры и сети национальных организаций, уполномоченных проводить работы по сертификации продукции и систем качества, аккредитации лабораторий, регистрации специалистов по качеству и т. д.

Обязательное подтверждение соответствия

управление качество декларация соответствие

В Российской Федерации подтверждение соответствия может носить добровольный или обязательный характер.

Обязательное подтверждение соответствия осуществляется в формах принятия декларации о соответствии (далее - декларирование соответствия) и обязательной сертификации.

Обязательное подтверждение соответствия проводится только в случаях, установленных соответствующим техническим регламентом, и исключительно на соответствие требованиям технического регламента. Объектом обязательного подтверждения соответствия может быть только продукция, выпускаемая в обращение на территории Российской Федерации.

Форма и схемы обязательного подтверждения соответствия могут устанавливаться только техническим регламентом с учетом степени риска недостижения целей технических регламентов.

Декларация о соответствии и сертификат соответствия имеют равную юридическую силу независимо от схем обязательного подтверждения соответствия и действуют па всей территории Российской Федерации.

Декларирование соответствия осуществляется по одной из следующих схем:

1. принятие декларации о соответствии на основании собственных доказательств;
2. принятие декларации о соответствии на основании собственных доказательств и доказательств, полученных с участием органа по сертификации и/или аккредитованной испытательной лаборатории (центра) (далее - третья сторона).

При декларировании соответствия па основании собственных доказательств заявитель самостоятельно формирует необходимые материалы в целях подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов. Состав доказательственных материалов определяется соответствующим техническим регламентом.

При декларировании соответствия на основании собственных доказательств и доказательств, полученных с участием третьей стороны, заявитель по своему выбору в дополнение к собственным доказательствам: включает в соответствующие материалы протоколы исследований (испытаний) и измерений, проведенных в аккредитованной испытательной лаборатории (центре); предоставляет сертификат системы менеджмента качества, в отношении которого предусматривается контроль (надзор) органа по сертификации, выдавшего данный сертификат.

Постановлением Правительства РФ от 7 июля 1999 г. № 766 «Об утверждении перечня продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии, порядка принятия декларации о соответствии и ее регистрации» (с изменениями на 8 мая 2002 г.) утвержден перечень продукции, формой подтверждения соответствия которой является принятие декларации о соответствии [6, с. 147-148].

Обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации на основании договора с заявителем. Схемы сертификации, применяемые для сертификации определенных видов продукции, устанавливаются соответствующим техническим регламентом.

Обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации, аккредитованным в порядке, установленном Правительством РФ. Федеральная служба по техническому регулированию и метрологии ведет единый реестр выданных сертификатов соответствия. Продукция, соответствие которой требованиям технических регламентов подтверждено в порядке, предусмотренном Федеральным законом «О техническом регулировании», маркируется знаком обращения на рынке.

Основу национальной сертификации в России составляют системы сертификации, которые создаются для определенного вида (класса) однородной продукции, включающего большие группы товаров (услуг), имеющих единые функциональное назначение, принципы работы (применения), методы контроля и испытаний и т. п. [1, с. 45-46].

По состоянию на 1 января 2004 г. в Государственном реестре Госстандарта России зарегистрировано: 1217 организаций, аккредитованных в качестве органов по сертификации; 2523 организации, аккредитованные в качестве испытательных лабораторий (центров); 19 систем обязательной сертификации (федеральные); 207 систем добровольной сертификации.

Источник: http://www.gost.ru

Сертификация продукции и систем менеджмента качества в Российской Федерации осуществляется на основе общих правил и на основе утвержденного порядка проведения. В таблице 1. представлены схемы сертификации, установленные в России. При этом следует отметить, что схемы 1-8 приняты в зарубежной и международной практике и классифицированы ИСО. Схемы 1а, 2а, За, 4а - дополнительные и являются модификацией соответственно схем 1-4. Схемы 9-10а основаны на использовании декларации о соответствии поставщика, принятой в ЕС в качестве элемента подтверждения соответствия продукции установленным требованиям. Инспекционный контроль, указанный в таблице 1., проводят после выдачи сертификата.

Таблица 1.- Схемы сертификации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Схемы | Испытания в аккредитованных испытательных лабораториях и другие способы доказательства соответствия | Проверка производства (система качества) | Инспекционный контроль сертифицированной продукции (системы качества, производства) |
| 1 | Испытания типа | - | - |
| 1 а | Испытания типа | Анализ состояния производства | - |
| 2 | Испытания типа | - | Испытания образцов, взятых у продавцов |
| 2а | Испытания типа | Анализ состояния производства | Испытания образцов, взятых у продавцов.  Анализ состояния производства |
| 3 | Испытания типа | - | Испытания образцов, взятых у изготовителя |
| 3 а | Испытания типа | Анализ состояния производства | Испытания образцов, взятых у изготовителя.  Анализ состояния производства |
| 4 | Испытания типа | - | Испытания образцов, взятых у продавцов.  Испытания образцов, взятых у изготовителя |
| 4 а | Испытания типа | Анализ состояния производства | Испытания образцов, взятых у продавцов.  Испытания образцов, взятых у изготовителя.  Анализ состояния производства |
| 5 | Испытания типа | Сертификация производства или сертификация системы качества | Контроль сертифицированной системы качества (производства).  Испытания образцов, взятых у продавца и/или изготовителя. |
| 6 | Рассмотрение декларации о соответствии с прилагаемыми документами | Сертификация системы качества | Контроль сертифицированной системы качества |
| 7 | Испытание партии |  |  |
| 8 | Испытание каждого образца |  |  |
| 9 | Рассмотрение декларации о соответствии с прилагаемыми документами |  |  |
| 9 а | Рассмотрение декларации о соответствии с прилагаемыми документами | Анализ состояния производства |  |
| 10 | Рассмотрение декларации о соответствии с прилагаемыми документами |  | Испытания образцов, взятых у изготовителя или продавца |
| 11 а | Рассмотрение декларации о соответствии с прилагаемыми документами | Анализ состояния производства | Испытания образцов, взятых у изготовителя или продавца  Анализ состояния производства |

Типовая последовательность работ но сертификации продукции в системе сертификации ГОСТ Р представлена на рисунке 1.

Как видно из схемы, результатом процесса сертификации является выдача сертификата соответствия, т. е. документа, подтверждающего соответствие сертифицированной продукции установленным требованиям. Содержание сертификата определяется избранной схемой сертификации и категорией заявителя (изготовитель, продавец, исполнитель). При этом к обязательным реквизитам сертификата относятся:

1. указания о системе сертификации и органе, выдавшем сертификат;
2. регистрационный номер;
3. срок действия сертификата;
4. подпись руководителя и печать органа по сертификации;
5. название предприятия (организации), кому выдан сертификат;
6. наименование товара;
7. форма проверки соответствия (проверка производства, испытание типовых образцов, выборки из партии товара, каждого изделия);
8. ссылка на нормативный документ, которому соответствует товар (партия);

♦ порядок маркировки товара (тары, упаковки, документации) знаком соответствия, т. е. зарегистрированным в установленном порядке знаком, которым по правилам, определенным в дайной системе сертификации, подтверждается соответствие маркированной им продукции требованиям.

Оплата работ по обязательной сертификации продукции в Российской Федерации основывается на следующих принципах:

1. все фактически проведенные работы по сертификации (за исключением работ, оплата которых производится из госбюджета) оплачиваются за счет собственных средств предприятий (граждан) и относятся ими на себестоимость продукции;
2. уровень рентабельности работ по обязательной сертификации не должен превышать 35%;
3. инспекционный контроль за сертифицированными продукцией и услугами оплачивается в размере фактически произведенных затрат организациями, выполняющими соответствующие работы;
4. прибыль от работ по обязательной сертификации, остающейся в распоряжении органов по сертификации и испытательных лабораторий, должна использоваться на цели совершенствования и развития нормативно-технической, испытательной базы и обучение специалистов [2, с. 64-66].

Наряду с функционированием системы подтверждения соответствия продукции и услуг в Российской Федерации существует система гигиенической оценки продукции (до 1 октября 1998 г. - гигиеническая сертификация), проводимая органами Государственного санитарно-эпидемиологического надзора России. Законодательные основы проведения гигиенической оценки определены Законом РСФСР «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и Законом РФ «О защите прав потребителей».

Установлен перечень продукции, подлежащей гигиенической оценке, по результатам которой выдаются гигиенические заключения, т. е. разрешения на производство (ввоз) продукции в соответствии с установленными требованиями.

Гигиеническая оценка предусматривает проведение специальных санитарно-эпидемиологических исследований и экспертиз. Выдача заключений осуществляется на отдельную номенклатурную единицу при постановке продукции на производство; при изменении состава, комплектации, технологического процесса производства, нормативной и технической документации; на опытную партию; при истечении срока действия ранее выданного заключения; при оформлении контрактов на закупку продукции за рубежом; на партию импортной продукции, поступившей без гигиенического заключения па вид продукции данного производителя.

Заключение для отечественной продукции проводится с обязательной оценкой производства, определяющей ее безопасность.

Срок действия гигиенического заключения определяется в зависимости от потенциальной опасности того или иного продукта, особенностей его производства и составляет: па вид продукции (включая импортную) - до 5 лет; на опытную партию продукции - до 1 года; на партию импортной продукции, поступающей на территорию РФ (при отсутствии заключения на ввозимый вид продукции, оформленного на стадии заключения контракта на поставку), - срок, не превышающий срока годности данной продукции.

Список литературы

1. Агарков А. П. Управление качеством: учеб. пособие : [по специальности "Менеджмент орг."А. П. Агарков. - М.: Дашков и К°, 2006.
2. Аристов, О. В. Управление качеством: учебник / О. В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 238 с.: ил.
3. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 211 с.
4. Горбашко, Е. А. Управление качеством: учебное пособие. - СПб. [и др.]: Питер, 2008. - 382 с.: ил.
5. Елиферов, В. Г. Управление качеством: сказки, мифы и проза жизни : стандарты ИСО 9000 и система менеджмента / В. Елиферов. - СПб.; М.: Вершина, 2006. - 295 с.: ил.
6. Мазур, И. И. Управление качеством: учеб. пособие для вузов по специальности "Управление качеством" И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 5-е изд., cтер.. - М.: Омега-Л, 2008. - 399 с.
7. Миронов, М. Г. Управление качеством: учеб. пособие : [по специальностям "Упр. качеством", "Экономика и упр. на предприятии" и Менеджмент орг. М. Г. Миронов. - М.: Проспект, 2006. - 286 с.
8. Мишин, В. М. Управление качеством: учеб. для вузов по специальности 061100 "Менеджмент орг." и по специальностям экономики и упр. (060000)] В. М. Мишин. - М.: ЮНИТИ, 2005. - 464 с.
9. Салимова, Т. А. Управление качеством: учебник : по специальности Менеджмент орг. Т. А. Салимова. - 2-е изд., стер.. - М.: Омега-Л, 2008. - 414 с.: ил.
10. Эванс, Д. Р. Управление качеством: [учеб. пособие по специальности "Менеджмент орг." Джеймс Р. Эванс; пер. с англ. под ред. Э. М. Короткова. - [4-е изд.]. - М.: ЮНИТИ, 2007. - 637 с.: ил.- (Зарубежный учебник). - Пер.изд.: Total quality / Evans, James R.