# содержание

ВВЕДЕНИЕ 3

1.Сущность категорий качества и их эволюция 5

2. Принципы системы менеджмента качества 12

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 19

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 20

# ВВЕДЕНИЕ

Проблема определения и измерения экономической эффективности управленческих решений, в том числе и относительно вопросов менеджмента качества, представляет собой один из наиболее дискутируемых в экономической литературе вопросов.

Сложность в том, что оценка эффективности развития системы менеджмента в сферах производства и потребления товара требуют применения разных методик расчёта экономического эффекта при унифицированных принципах подхода к этим расчётам. К этим принципам относят:

1) учёт фактора времени;

2) учёт затрат и результатов за жизненный цикл товара;

3) применение к расчёту системного подхода;

4) применение к расчёту комплексного подхода;

5) обеспечение многовариантности технических и организационных решений;

6) обеспечение сопоставимости вариантов по исходной информации;

7) учёт факторов неопределённости и риска.

Слово «эффект» происходит от латинского слова «effectus», означающего исполнение, действие [13]. Эффект, т.е. действие, может быть положительным или отрицательным, позитивным или негативным. Под экономическим эффектом понимают общую количественную характеристику результатов деятельности системы или её элементов (подразделения, организации, отрасли, народного хозяйства страны в целом). Рассматривая результаты деятельности системы (элементов системы), говорят о её эффективности, то есть о её полезности, производительности, плодотворности. В самом общем виде под экономической эффективностью, как правило, понимается одна из важнейших характеристик качества экономической системы с точки зрения соотношения затрат и результатов, полученных после определённых действий, т.е. эффекта. Для оценки экономической эффективности требуется её конкретизация посредством определения критериев, согласованных с ними показателей и соответствующих этим критериям условий экономической эффективности.

Цель работы: анализ эффективности системы менеджмента качества.

В задачи работы входило рассмотрение следующих вопросов:

1.сущность категорий качества;

2. анализ эффективности системы менеджмента качества.

# 1.Сущность категорий качества

Движущей силой механизма обеспечения качества продукции является мотивация, обеспечивающая достижение личного, коллективного и общественного интереса, а основой – упорядоченная система научно-технических, информационных, экономических и иных факторов, определяющих качество продукции путем оптимизации управленческих отношений.

Стимулирование обеспечения качества заключается в создании внутренних условий и использовании внешних факторов, побуждающих отдельного работника, коллектив подразделения и предприятия в целом гарантировать запланированное качество продукции.

В системе обеспечения качества определенное место занимают такие экономические категории как: прибыль (доход), механизм ее распределения и использования; модель научно обоснованных цен; фонд оплаты труда; формы и системы оплаты труда; материальная ответственность предприятия и работников.

Среди внутренних причин и условий стимулирования обеспечения качества продукции служит потенциальная прибыль от реализации качественного товара. Именно она побуждает обеспечивать качество.

Стимулирующую роль на предприятии выполняет планирование обеспечения качества. Планом определяется перечень мер по обеспечению качества на последующий год, ресурсы, требуемые для реализации плана, ожидаемый экономический эффект. Руководящий совет по проблемам обеспечения качества на основе представленных подразделениями планов разрабатывает стратегию предприятия по обеспечению качества.

Важнейшей стимулирующей предпосылкой к тому, чтобы обеспечение качества стало частью системы хозяйствования, выступает вовлечение в этот процесс всех руководителей на предприятии. Руководители должны не только обеспечивать выполнение работ за счет подчиненных, но и убеждать их, что они могут работать лучше.

Стимулирующая роль руководителей в обеспечении качества видится в том, что руководители отвечают за решение ключевых задач: определение политики, создание организационной структуры, выделение ресурсов, установление приоритетов, отбор и подготовку кадров, установление стандартов работы, оценка и поощрение результатов деятельности.

Стимулирующая роль руководителей в обеспечении качества продукции значительно усилится, если руководители всех уровней будут обучаться. Любому руководителю необходима профессиональная подготовка для решения задач менеджмента качества.

Обучение необходимо проводить по уровням управления и специально разработанным программам обучения. Целями программ обучения по вопросам обеспечения качества должны быть уяснения руководителями сути обеспечения качества; осознание и перспективное видение проблем обеспечения качества в связи с разработкой стратегии деятельности предприятия; раскрытие средств и методов создания и функционирования системы обеспечения качества как главного рычага достижения экономических целей; уяснения руководителями важности включения задач обеспечения качества в процесс принятия управленческих решений как главной цели деятельности предприятия.

Программа обучения должна содержать рассмотрение следующих вопросов: понимание руководителями необходимости менеджмента качества своей деятельности; обоснование значимости качества продукции и изменение отношения к нему, ознакомление обучающихся с общей методологией и конкретными методами системы качества.

Система управления качеством продукции представляет собой совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции.

В рыночной экономике проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности. Качество – комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработка стратегии, организация производства, маркетинг и др. Важнейшей составляющей всей системы качества является качество продукции. В современной литературе и практике существуют различные трактовки понятия качество. Международная организация по стандартизации определяет качество (стандарт ИСО-8402) как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги ,которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. Этот стандарт ввел такие понятия, как "обеспечение качества", "управление качеством", "спираль качества". Требования к качеству на международном уровне определены стандартами ИСО серии 9000. Первая редакция международных стандартов ИСО серии 9000 вышла в конце 80-х годов и ознаменовала выход международной стандартизации на качественно новый уровень. Эти стандарты вторглись непосредственно в производственные процессы, сферу управления и установили четкие требования к системам обеспечения качества. Они положили начало сертификации систем качества. Возникло самостоятельное направление менеджмента – *менеджмент качества*. В настоящее время ученые и практики за рубежом связывают современные методы менеджмента качества с методологией TQM (total quality management) – всеобщим (всеохватывающим, тотальным) менеджментом качества.

Стандарты ИСО серии 9000 установили единый, признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентировали отношения между производителями и потребителями продукции. Иными словами, стандарты ИСО – жесткая ориентация на потребителя. При этом речь идет о культуре производства. Качество можно представить в виде пирамиды (рис. 1.1).

Качество

Качество работы

Качество продукции

Качество фирмы

Рис. 1.1. Пирамида качества

Наверху пирамиды находится TQM – всеохватывающий, тотальный менеджмент качества, который предполагает высокое качество всей работы для достижения требуемого качества продукции. Прежде всего, это работа, связанная с обеспечением высокого организационно-технического уровня производства, надлежащих условий труда. Качество работы включает обоснованность принимаемых управленческих решений, систему планирования. Особое значение имеет качество работы, непосредственно связанной с выпуском продукции (контроль качества технологических процессов, своевременное выявление брака). Качество продукции является составляющей и следствием качества работы. Здесь непосредственно оценивается качество годной продукции, мнение потребителя, анализируются рекламации.

Для дальнейшего уточнения понятия управления качеством продукции целесообразно обратить внимание на трактовку понятия продукции и уточнить само это понятие. Необходимость такого уточнения обусловлена тем, что понятие продукция не совсем точно даже в инструктивных материалах, действующих в Российской Федерации. Так, в форме 2 "Отчет о прибылях и убытках" приведен показатель "выручка (нетто) от реализации товаров, продукции, работ, услуг...". Но ведь товары, работы и услуги входят в общее понятие **продукция**. Продукция – комплексное понятие. Это – результат деятельности фирмы, который может быть представлен товарами, продуктами (имеющими вещественную форму) и услугами (не имеющими вещественной формы). Услуги производственного характера (ремонт и т. п.) называют работами[12,с. 65].

Для того, чтобы произвести ту или иную продукцию, выполнить работу, оказать услугу, необходимо осуществить целый ряд операций, подготовительных работ. Конечное качество зависит от качества работы на каждом этапе.

Формирование качества продукции начинается на стадии ее проектирования. Так, в фазе исследования разрабатывают технические и экономические принципы, создают функциональные образцы (модели). После этого создают основу производственной документации и опытный образец. На стадии конструктивно-технологических работ подготавливают внедрение изделия в производство.

Качество работы, как уже отмечалось, непосредственно связано с обеспечением функционирования фирмы. Это – качество руководства и управления (планирование, анализ, контроль). От качества планирования (разработки стратегии, системы планов т. п.) зависит достижение поставленных целей и качество фирмы.

Понятие качества формировалось под воздействием историко-производственных обстоятельств. Это обусловлено тем, что каждое общественное производство имело свои объективные требования к качеству продукции. На первых порах крупного промышленного производства проверка качества предполагала определение точности и прочности (точность размеров, прочность ткани и т. п.).

Повышение сложности изделий привело к увеличению числа оцениваемых свойств. Центр тяжести сместился к комплексной проверке функциональных способностей изделия. В условиях массового производства качество стало рассматриваться не с позиций отдельного экземпляра, а с позиций стандарта качества всех производимых в массовом производстве изделий.

С развитием научно-технического прогресса, следствием которого стала автоматизация производства, появились автоматические устройства для управления сложным оборудованием и другими системами. Возникло понятие *“надежность*”. Таким образом, понятие качества постоянно развивалось и уточнялось. В связи с необходимостью контроля качества были разработаны методы сбора, обработки и анализа информации о качестве. Фирмы, функционировавшие в условиях рыночной экономики, стремились организовать наблюдения за качеством в процессе производства и потребления. Упор был сделан на предупреждение дефектов.

Качество у производителя и потребителя – понятия взаимосвязанные. Производитель должен проявлять заботу о качестве в течение всего периода потребления продукта. Кроме того, он должен обеспечить необходимое послепродажное обслуживание. Особенно это важно для товаров, отличающихся сложностью эксплуатации, программных продуктов.

Вернемся к уточнению понятия качества. В литературе понятие качества трактуется по-разному. Однако основное различие в понятиях качества лежит между его пониманием в условиях командно-административной и рыночной экономики.

В командно-административной экономике качество трактуется с позиции производителя. В рыночной экономике качество рассматривается с позиции потребителя.

Качество изделия может проявляться в процессе потребления.

Понятие качества продукта с позиций его соответствия требованиям потребителя сложилось именно в условиях рыночной экономики.

Разнообразные физические свойства, важные для оценки качества, сконцентрированы в потребительной стоимости. Важными свойствами для оценки качества являются[5]:

1. *технический уровень*, который отражает материализацию в продукции научно-технических достижений;
2. *эстетический уровень*, который характеризуется комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами;
3. *эксплуатационный уровень*,связанный с технической стороной использования продукции (уход за изделием, ремонт и т. п.);
4. *техническое качество*,предполагающее гармоничную увязку предполагаемых и фактических потребительных свойств в эксплуатации изделия (функциональная точность, надежность, длительность срока службы).

Преобладающая часть современного мирового производства представлена производством товаров. Поэтому то или иное изготавливаемое изделие воплощает в себе как потребительную стоимость, так и стоимость.

Следовательно, качество является комплексным понятием, отражающим эффективность всех сторон деятельности фирмы.

Понятие качества неоднократно обсуждалось научной общественностью и практиками. Большую роль в формировании современного представления о качестве сыграла Академия проблем качества Российской Федерации.

В результате деятельности Академии проблем качества сформировалось концептуальное видение качества как одной из фундаментальных категорий, определяющих образ жизни, социальную и экономическую основу для успешного развития человека и общества. Такое видение качества представляется достаточно емким и более четко определяет значение повышения качества, которому посвящен следующий раздел.

## 2. Оценка эффективности системы менеджмента качества

СМК - система менеджмента качества

В стандарте ГОСТ Р ИСО 9000-2001 даётся следующее определение: "Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству"[10,с. 38].

Другими словами, система менеджмента качества - это одна из систем управления, действующих на предприятии, таких как: система безопасности, финансовая система, экологическая система и др., отличающаяся от других систем объектом управления.

Система менеджмента качества наряду с другими системами существует на любом работающем предприятии, вопрос лишь в соответствии СМК предприятия международному уровню, требованиям рынка и внутренним потребностям.

Для оценки системы менеджмента качества можно использовать различные критерии. Это могут быть критерии различных премий по качеству, практика конкурентов и партнёров, или мировая практика, формализованная в стандартах ISO серии 9000. Что бы ни было критерием при оценке своей системы менеджмента качества, предприятие может определить уровень своего развития, сильные и слабые стороны своей организации, области, требующие улучшения, и т.п.

Если руководителя предприятия не устраивает существующая система менеджмента качества, то стоит задуматься о построении улучшенной или кардинальном изменении существующей системы.

На сегодняшний день мировое признание для оценки и построения системы менеджмента качества получили стандарты ISO серии 9000 версии 2000 года, в которых изложены требования к системе менеджмента качества. Соответствие системы менеджмента качества организации стандарту ISO 9001:2000 доказывает, что предприятие:

сформулировало политику и цели в области качества,

постоянно улучшает свою деятельность и качество продукции,

стремится удовлетворить своего потребителя,

ведёт оценку и отбор поставщиков,

деятельность внутри компании прозрачна для персонала,

налажены внутренние коммуникации между сотрудниками и отделами.

Система менеджмента качества, соответствующая ISO 9001:2000, приносит пользу и выгоды всем заинтересованным сторонам (потребители, акционеры, руководство, персонал, общество, партнёры и др.) и служит для повышения удовлетворённости потребителей.

В целом конкурентные преимущества и выгоды от создания системы менеджмента качества, соответствующей ISO 9001:2000 или ГОСТ Р ИСО 9001-2001, и получения сертификата можно разделить на 2 группы.

В первую входят выгоды и преимущества, проявляющиеся сразу после сертификации системы менеджмента качества[5]:

у руководителей всех уровней появляется инструмент оценки и анализа деятельности компании в разрезе процессов;

идентификация участков улучшения;

выгоды при участии в тендерах;

повышение инвестиционной привлекательности компании;

возможность заключения долгосрочных отношений с потребителями и поставщиками;

повышение имиджа компании;

возможность выхода на мировой рынок;

появление прозрачности работы организации.

Ко второй группе относятся выгоды, проявляющиеся со временем при результативности системы менеджмента качества:

снижение внутренних издержек, тем самым возможность снижения цены на продукцию или увеличения прибыльности;

снижение нерационально используемого времени, что приводит к повышению эффективности работы организации;

повышение мотивации персонала за счёт прозрачности и четкости выполнения функциональных обязанностей;

устранение кажущихся неразрешимыми проблем;

повышение конкурентоспособности продукции за счёт получения фактических данных для анализа;

возможность получения «Премии по качеству».

8 ПРИНЦИПОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

1. Ориентация на потребителя

Организация должна знать своих потребителей, ориентироваться на их потребности и быть готовой подстроиться под их требования.

К требованиям потребителей можно отнести:

цену и условия поставки,

дизайн,

безопасность,

достоверность информации,

гарантийный срок,

сроки изготовления и поставки,

послепродажное обслуживание,

помощь при использовании продукции,

и многое другое.

Потребители есть внешние и внутренние:

Внутренний потребитель: Потребители внутри организации по отношению к владельцу процесса

Внешний потребитель: человек, организации, сообщество, на которых оказывает влияние качество выпускаемой продукции (услуги).

Чтобы реализовать принцип ориентации на потребителя, необходимо определить потребности внешних и внутренних потребителей, а также степень их удовлетворённости.

2. Лидерство руководства

Руководитель предприятия личным примером должен демонстрировать приверженность качеству. Данная демонстрация может быть реализована в написании долгосрочной политики в области качества.

Семь «Я» руководителя[2]:

Я объявляю качество целью №1

Я возглавляю деятельность по разработке политики в области качества и являюсь ответственным за неё

Я организую разработку системы менеджмента качества и назначаю ответственного за неё

Я определяю требования к системе менеджмента качества

Я контролирую ход разработки системы менеджмента качества

Я анализирую отчёты аудиторов и руководителей по эффективности и результативности системы менеджмента качества

Я руковожу процессом улучшения систем менеджмента качества

Принцип лидерства распространяется на всех руководителей подразделений.

3. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Реализация этого принципа требует идентификации основных поставщиков организации , установления с ними четких и открытых прямых связей обмена информацией, постановки общих целей

Система менеджмента качества, соответствующая ISO 9001:2000, должна иметь стимулирующие механизмы по отношению к поставщику.

4. Процессный подход

Проектирование системы менеджмента качества, соответствующей ISO 9001:2000, основано на процессном подходе.

Входы и выходы процессов определяются и измеряются.

Определяются потребители каждого процесса, идентифицируются их потребности, измеряется их удовлетворённость.

Устанавливается взаимодействие всех процессов с функциями организации.

Каждый процесс управляется, устанавливаются права, ответственность и полномочия при выполнении этого процесса.

При проектировании процесса его ресурсное обеспечение и управляющие воздействия

5. Системный подход

Здесь предполагается переход от менеджмента качества к качеству менеджмента всей организации.

Отдельно созданная система менеджмента качества может привести к рассогласованию внутри организации и даже быть вредной для бизнеса.

Все процессы организации создают систему процессов.

6. Вовлечённость персонала

Наиболее существенную часть организации составляют человеческие ресурсы. Персонал компании необходимо мотивировать к качественном труду и к участию в процессе непрерывного улучшения.

Э. Деминг «96% проблем обусловлено неправильной системой менеджмента и только 4% ошибками исполнителя»

Есть 3 направления мотивации:

принуждение

мотивация

самомотивация

7. Принятие решений, основанных на фактах

Незыблемое требование TQM - все принимаемые решения должны основываться только на фактах, а не на интуиции или личном опыте специалиста, принимающего решение.

Международный опыт показывает, что от 20 до 90% всех проектов улучшения продукта терпят провал только по причине ошибочного мнения о состоянии рынка, на базе которого принимается решение о стратегии бизнеса компании. Объяснением такого положения могут быть следующие моменты:

отсутствует полная оценка того, что потребители действительно хотят получить и как много они готовы заплатить за это; решения не базируются на конкретных фактах, характеризующих рынок;

компании имеют недостаточные знания о своем продукте в период, предшествующий его появлению на рынке, и в то же время они пренебрегают экспериментами, позволяющими улучшить продукт и процессы на раннем этапе их проектирования, упуская тем самым возможность улучшения качества продукта при меньших затратах; факт несоответствия ожиданиям потребителей по ценности продукта и его стоимости должен устанавливаться, как уже неоднократно подчеркивалось, на наиболее ранних этапах жизненного цикла продукта, а для этого необходимо иметь наиболее полную информацию, основанную на фактах, и тогда будет уменьшена (или сведена к минимуму) вероятность того, что продукт после появления его на рынке не будет соответствовать предъявляемым к нему требованиям.

Таким образом, как показывает опыт, основной причиной неудач являются несовершенная работа и недостаточность знаний при принятии решения. Возможно, это основные причины всех проблем в мире. В отношении неполноты знаний существуют две ситуации: люди либо признают, что у них недостаточно знаний, либо не признают. Многие беды возникают именно во втором случае. Если люди осознают, что они не очень хорошо разбираются в ситуации, они могут провести исследование или эксперимент, пытаясь узнать то, что они не понимают. Когда же люди уверены в своей правоте, даже если они недостаточно хорошо разбираются в ситуации, решать проблемы непросто. Не претендуя на всеобъемлемость решения этой сложной проблемы, TQM предлагает цепочку взаимосвязанных процессов для принятия решения. Правильное решение требует статистического мышления, которое включает следующие основные требования[6]:

больше доверяйте конкретным фактам, а не абстрактным идеям;

выражайте факты только в количественной форме, непосредственно связанной с применением конкретных процедур измерения, а не с помощью слов и эмоций;

осознавайте, что наблюдения всегда ведутся над частью целого и поэтому результаты содержат ошибки и отклонения;

лишь в результате многочисленных и длительных наблюдений можно выявить устойчивую тенденцию, представляющую собой надежную информацию. Статистическое мышление предусматривает знание и умение применять статистические методы, которые должны обеспечивать надежность интерпретации статистических данных и всеобъемлемость информации, а также простоту пользования.

8. Постоянное улучшение

Для постоянного улучшения существует 2 метода:

Метод прорыва, ведущий к пересмотру существующих процессов или внедрению новых технологий

Пошаговое постоянное улучшение, проводимое обычно рабочими группами в пределах существующих процессов

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Необходимо заметить, что многие подходы к определению экономической эффективности учитывают в своём аппарате прибыль организации, которую она получает до и после проведения определённых мероприятий. Такой подход правомерен в условиях функционирования организации как закрытой системы, когда действует принцип «продать то, что может быть произведено» и основной целью системы качества является уменьшение рассогласования между фактическим и заданным уровнем качества продукции. Однако современная организация – открытая система и её показатели во многом зависят от качества интеграции организации во внешнюю среду, воздействие которой зачастую непредсказуемо. В рыночной экономике основной принцип – «производить то, что может быть продано». Он реализуется в создании системы качества, основанной на стандартах ISO серии 9000.

Проблема в том, что в настоящее время практически нет комплексных чётко разработанных методов определения экономической эффективности систем качества, созданных на базе ISO 9000 или концепции TQM. В МС ИСО 9004-1-94 п. 6.1 указывается, что важное значение имеет оценка эффективности системы качества с финансовой точки зрения. Однако методика её расчёта не определена. Это объясняется новизной, многогранностью проблемы, разнообразием факторов, влияющих на эффективность деятельности по качеству.

# СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Корнеева Т. В. Толковый словарь по метрологии, измерительной технике и управлению качеством. – М.: Русский язык, 2000.
2. Мердок Дж. Контрольные карты. – М: Финансы и статистика, 2006.
3. Мхитарян В. С. Статистические методы в управлении качеством продукции. – М.: Финансы и статистика, 2002.
4. Статистические методы повышения качества / Под. ред. Хитоси Кумэ. – М: Финансы и статистика, 2000.
5. Гличев А.В., Круглов М.И. Управление качеством продукции. – М.: Экономика, 1979.
6. Джуран Д. Все о качестве: Зарубежный опыт. Выпуск 2. Высший уровень руководства и качество. М., 2003.
7. Корнеева Т.В. Толковый словарь по метрологии, измерительной технике и управлению качеством. – М.: Русский язык,2000.
8. Мердок Дж. Контрольные карты. – М.: Финансы и Статистика,2006.
9. Мхитарян В.С. Статистические методы в управлении качеством продукции. – М.: Финансы и Статистики,2002.
10. Статистические методы повышения качества / Под ред. Хитоси Кумэ. – М.: Финансы и Статистика, 2000 .
11. Сиськов В.И. Статистическое измерение качества продукции. – М.: Статистика, 1966.
12. Сиськов В.И. ,Экономико-статистическое исследование качества продукции. – М.: Статистика, 2001.
13. Экономический ежегодник хозяйственника: Выпуск 2/Э40. Науч. ред. Г.С. Празднов; Сост. Г.С. Празднов, Л.И. Кузнецова.М.: Экономика, 2001.
14. А. Фейгенбаум. Контроль качества продукции. М.,2004.