Реферат

Система качества на предприятиях

Содержание

Введение

1. Сущность и понятие качества продукции

2. Принципы обеспечения и управления качеством продукции

3. Создание систем качества на предприятиях, этапы работ и краткая характеристика

4. Основные элементы системы качества, рекомендуемые ИСО 9000

Заключение

Список литературы

# Введение

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.

Улучшение качества продукции - важнейшее направление интенсивного развития экономики, источник экономического роста, эффективности общественного производства. В этих условиях возрастает значение комплексного управления качеством продукции и эффективностью производства.

Системы управления качеством, действующие на различных предприятиях, индивидуальны. Тем не менее, мировая наука и практика сформировали общие признаки этих систем, а также методы и принципы, которые могут применяться в каждой из них.

Целью моей работы является обзор научных данных по управлению качеством продукции с последующим анализом: Качества продукции – как фактора успешной деятельности предприятий в условиях рыночной экономики; принципов обеспечения качества и управления качеством продукции; создания систем качества на предприятиях; Основных элементов системы качества, рекомендуемые ИСО 9000.

Для этого была использована учебная литература популярные учебные пособия в области управления качеством.

1. Сущность и понятие качества продукции

Проблема обеспечения качества является очень важной для любого промышленного предприятия. Поэтому в современных условиях предприятия уделяют особое внимание обеспечению высокого качества продукции путем разработки и осуществления системы управления качеством продукции.

Обеспечение качества предусматривает разработку стандартов качества, распределения ответственности за качество и контроль качества работ.

Интерес к качеству продукции и способам управления им возник давно, что и обусловливает наличие множества подходов к определению понятия качества.

Качество - это философская категория. Считается, что она впервые была подвергнута анализу Аристотелем еще в III в. до н. э., который под качеством понимал различие между предметами по признаку "хороший — плохой".

Существует, например, философское определение качества, данное Гегелем - Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество.

Известный японский ученый К. Исикава под качеством понимал свойство, реально удовлетворяющее потребителей.

ГОСТ 15467—П9 трактовал качество продукции как совокупность свойств продукции, обусловливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

В 1986 г. Международной организацией по стандартизации (ISO) были сформулированы термины по качеству для всех отраслей бизнеса и промышленности. Качество — совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

В 1994 г. терминология была уточнена. Стандартизировано следующее определение качества: качество - совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленным и предполагаемым потребностям.

В литературе понятие качества трактуется по-разному. Однако основное различие в понятиях качества лежит между его пониманием в условиях командно-административной и рыночной экономики. Так, в командно-административной экономике качество трактуется с позиции производителя, в то время как в рыночной экономике качество рассматривается с позиции потребителя.

Вместе с тем нельзя рассматривать качество изолированно с позиций производителя и потребителя. Качество объекта, как правило, не сводится к отдельным его свойствам, а связано с объектом как целое, охватывая его полностью, и неотделимо от него. Качество продукции имеет внутренние и внешние компоненты. Внутренние компоненты качества - это характеристики, внутренне присущие выпускаемому изделию: срок службы, отсутствие дефектов, технические характеристики, дизайн. Внешние компоненты - соответствие изделия вкусам потребителя, конкурентоспособность.

В последнее время широкое распространение получили рекламные термины качества, связанные с понятием "хорошо - плохо", "лучше - хуже", "выше - ниже". Как правило, для выражения превосходной степени и количественных характеристик при проведении технических оценок термин качество не используется изолированно. Чтобы выразить эти значения, должно применяться качественное прилагательное или обобщенная мера потребительской стоимости. Например, могут использоваться следующие термины: "относительное качество" и "уровень качества".

Современный менеджмент качества базируется на результатах исследований, выполненных крупными зарубежными корпорациями по программам консультантов по управлению качеством. В результате в центре внимания оказались следующие направления улучшения работы в области качества: заинтересованность руководства высшего звена; образование совета по улучшению качества работы; вовлечение всего руководящего состава в процесс улучшения работы; обеспечение коллективного участия; обеспечение индивидуального участия; создание групп по совершенствованию систем (групп регулирования процессов); более полное вовлечение поставщиков; обеспечение качества функционирования систем управления; разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы; создание системы признания заслуг.

Несмотря на то, что движение за улучшение качества продукции к России существовало с периода проведения индустриализации, однако с течением времени становилось ясно, что устойчивого совершенствования качества продукции нельзя добиться путем проведения отдельных и даже крупных, но разрозненных мероприятий.

Только путем системного и комплексного, взаимосвязанного существования технических, организационных, экономических и социальных мероприятий на научной основе можно быстро и устойчиво совершенствовать качество продукции.

Современное управление качеством исходит из того, что деятельность по управлению качеством не может быть эффективной после того, как продукция произведена, эта деятельность должна осуществляться в ходе производства продукции. Важна также деятельность по обеспечению качества, которая предшествует процессу производства.

"Качество определяется действием многих случайных, местных и субъективных факторов. Для предупреждения влияния этих факторов на уровень качества необходима система управления качеством. При этом нужны не отдельные разрозненные и эпизодические усилия, а совокупность мер постоянного воздействия на процесс создания продукта с целью поддержания соответствующего уровня качества."

# 2. Принципы обеспечения и управления качеством продукции

Политика в области управления качеством в международном масштабе вырабатывается Международной организацией по стандартизации. В 1996 г. были разработаны принципы управления качеством и руководство по их применению.

Несмотря на то, что данные принципы разрабатывались в рамках проекта международного стандарта, было принято решение не утверждать их в качестве стандарта, а выпустить к виде брошюры в помощь руководителям предприятий и организаций. Чтобы они имели представление о восьми принципах управления качеством, их применении в условиях бизнеса с целью успешной реализации системного подхода и повышения культуры руководства организацией.

"Принципы управления качеством - это всестороннее и фундаментальное правило или убеждение, лежащее в основе руководства организацией и в основе ее деятельности и направленное на долгосрочную непрерывную работу по удовлетворению нужд потребителей с одновременным учетом потребностей всех заинтересованных лиц и организаций."

Всего было выделено восемь принципов:

1. организация, ориентированная на потребителя;
2. руководство;
3. вовлеченность работников;
4. подход, основанный на процессах;
5. системный подход к управлению;
6. непрерывное совершенствование;
7. принятие решений на основе фактов;
8. взаимовыгодные отношения с поставщиком.

Рассмотрим более подробно содержание и особенности применения каждого из восьми принципов управления качеством.

1. Сущность первого принципа "организация, ориентированная на потребителя" заключается в следующем: организации зависят от своих клиентов, поэтому они должны понимать текущие и будущие нужды клиентов, идти навстречу их требованиям и стремиться предвосхитить их ожидания.

Применение данного принципа приведет к следующим положительным результатам:

* понимание нужд клиента и его ожиданий по срокам доставки и цене, доведение этой информации во все подразделения организации;
* измерение степени удовлетворенности клиента и реагирование на результаты этого измерения;
* рассмотрение запросов общества;
* управление взаимоотношениями клиента и общества.

В результате реализации данного принципа предприятие получает преимущества, заключающиеся в том, что нужды клиента становятся видимыми по всей организации, что обеспечивает прямую связь соответствующих целей и задач с нуждами и ожиданиями клиента, что позволяет добиться того, что персонал данной организации обладает достаточными знаниями и мастерством для удовлетворения нужд клиентов.

2. Второй принцип "руководство" заключается в том, что руководители устанавливают единство цели, направления и внутренней среды организации. Они полностью вовлекают работников в достижение целей организации. Применение данного принципа позволяет использовать следующие преимущества: определить четкий прогноз будущего организации; во влечь работников для достижения целей организации; позволяет иметь заинтересованную, хорошо информированную и стабильную команду.

3.Принцип "вовлеченности работников" заключается в следующем, работники являются сущностью организации, их полное вовлечение дает возможность использовать их знания и опыт для получения выгоды организации.

При полном вовлечении работники будут: брать ответственность за решение проблемы на себя; активно искать возможности для совершенствования; свободно делиться знаниями и опытом в группах и бригадах; сосредоточиваться на создании ценностей для клиентов; инициативными и созидательными в достижении целей организации; лучше представлять свою организацию клиентам и обществу; получать удовольствие от своей работы; гордиться тем, что являются частью своей организации.

Применение данного принципа дает следующие преимущества: работники свободно вносят вклад в совершенствование плана и его успешное выполнение; работники участвуют в определении целей; работники вовлечены в оперативные решения и совершенствование процесса; работники получают большее удовлетворение от своей работы и активно стремятся к профессиональному росту и развитию ради преимуществ организации.

4. Принцип "подход, основанный на процессах" позволяет получать желаемый результат более эффективно, так как управление ресурсами и всеми видами деятельности рассматривается как процесс. Применение данного принципа позволяет проводить следующие мероприятия:

* определение процесса для достижения желаемого результата;
* идентификация характеристик процесса и функций организации:
* установление ответственности за управление процессами;
* идентификация входа и выхода процесса.

Применение данного принципа дает большие преимущества. Принятие этого подхода по всей организации приведет к более предсказуемым результатам, к лучшему использованию ресурсов, уменьшит время и снизит стоимость; понимание возможностей процесса, позволяет спрогнозировать на перспективу цели и задачи; принятие подхода, основанного на процессах, снижает стоимость всех оперативных результатов, предотвращает значительное количество ошибок, уменьшает время цикла.

5. Принцип "системного подхода к управлению" заключается в идентификации, понимании и управлении системой взаимозависимых процессов для заданной цели, что позволит повысить эффективность организации. Его применение ведет к следующим действиям:

- определение системы путем идентификации или развития процессов, влияющих на заданную цель;

- структурирование системы для достижения цели более эффективным путем;

- понимание взаимозависимости между процессами системы;

- постоянное совершенствование системы через измерение и оценку.

К основным преимуществам применения данного принципа можно отнести: создание исчерпывающих и проблемных планов, которые соединяют функциональные и процессуальные входные данные; регулирование целей и задач индивидуальных процессов одновременно с ключевыми целями организации; обеспечение лучшего понимания роли и ответственности для достижения общих целей при снижении межфункциональных барьеров и совершенствовании работы коллектива.

6. Применение принципа "непрерывного совершенствования" ведет к следующим действиям:

- проведение непрерывного совершенствования продукции, процессов и систем становится целью каждого работника организации;

- применение основных концепций совершенствования, таких как возрастающее и прорывное совершенствование;

- постоянное повышение эффективности процессов;

- обеспечение каждому члену организации возможности обучения методам и инструментам непрерывного совершенствования (таким, как цикл "план - работа - проверка - действие");

- определение целей и мер для управления и контроля совершенствования;

К основным преимуществам применения данного принципа можно отнести: применение стратегий и планов бизнеса, позволяющих использовать метод непрерывного совершенствования в стратегическом планировании бизнеса; определение реальных целей совершенствования и обеспечение ресурсами для их достижения; вовлечение служащих в непрерывное совершенствование процессов; обеспечение всех служащих методиками, инструкциями и инструментами, а также поощрение за деятельность по совершенствованию.

7. Реализация принципа "принятие решений на основе фактов" позволяет повысить эффективность применяемых решений и выполняемых действий, поскольку они основаны на анализе данных и информации. Для применения данного принципа необходимо выполнение следующих действий:

- проведение измерений и сбор данных и информации, относящихся к поставленной цели;

- обеспечение достаточно точными и надежными данными и информацией;

- анализ данных и информации с использованием действенных методов;

- использование результатов анализа для принятия решений;

- принятие решений и их выполнение, основанное на анализе, с учетом опыта и интуиции.

К основным преимуществам применения данного принципа можно отнести: формирование более реальных и достижимых планов; обоснованный выбор цели на основе сравнительных данных и информации; появление возможности анализировать предложения, данные и информацию из таких источников, как исследования замечаний работников, коллективов и рабочих групп, и использовать результаты этого анализа для формирования политики руководства по отношению к своим работникам.

8. Принцип "взаимовыгодные отношения с поставщиком" позволяет обеим организациям добиться большего успеха в бизнесе.

Следует заметить, что взаимовыгодные отношения с поставщиками должны быть основаны на: выборе и оценке основных поставщиков; установлении таких отношений, которые сбалансируют получение краткосрочных и долгосрочных преимуществ; создании четких и открытых отношений; инициативе совместного развития и совершенствования продукции и процессов; ясном понимании нужд потребителя; обмене информацией координации планов; взаимном понимании текущих и будущих нужд потребителя; признании усовершенствовании достижений поставщика.

К преимуществам применения данного принципа относятся: развитие стратегических альянсов или партнерства с поставщиками, позволяющими добиться превосходства над конкурентами; более раннее привлечение и участие поставщиков, позволяющее определить стратегию;; обеспечение надежной и бездефектной доставки продукции; обучение поставщиков, совместные усилия по совершенствованию для улучшения работы обеих организаций.

# 3. Создание систем качества на предприятиях, этапы работ и краткая характеристика

По мере развития экономических реформ в России все большее внимание уделяется качеству. В настоящее время одной из серьезных проблем для российских предприятий является создание системы качества, позволяющей обеспечить производство конкурентоспособной продукции.

Под системой качества понимается совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством (административного управления качеством).

Система качества важна при проведении переговоров с зарубежными заказчиками, считающими обязательным условием наличие у производителя системы качества и сертификата на эту систему, выданного авторитетным сертифицирующим органом.

Система качества должна учитывать особенности предприятия, обеспечивать минимизацию затрат на разработку продукции, и её внедрение.

Создание эффективной системы качества невозможно без знания этапов формирования системного подхода к управлению качеством продукции, как в отечественной практике, так и за рубежом.

"Системный подход предполагает изучение того или иного объекта как системы целостного комплекса взаимосвязанных элементов в единстве со средой, в которой они находятся. Каждая система должна иметь целевое назначение, которое определяет характер взаимодействия и взаимосвязей всех элементов и подсистем системы."

В ней в первую очередь необходимо выделять объект управления (управляемую подсистему) и субъект управления (управляющую систему). Между которыми, должны осуществляться связи по прямому (от субъекта к объекту управления - информация и воздействия) и обратному (от объекта к субъекту - информация о состоянии объекта управления) канала связи. Каждая из систем должна быть открытой и иметь вход, выход, прямые и обратные связи с внешней средой, системами более высокого и низкого порядка.

Наиболее характерными представителями системной организации работ по праву считаются:

- Саратовская система бездефектного изготовления продукции и сдачи ее ОТК и заказчику с первого предъявления (БИП);

- Система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий), разработанная рядом проектно-конструкторских организаций Горьковской области;

- Ярославская система НОРМ (научная организация работ по увеличению мотто-ресурса;

- Львовская комплексная система управления качеством продукции (КС УКП) и др.

На предприятиях Советского Союза системный подход начал применяться в 1940—1950-х гг., т. е. через 20 лет после организации отделов технического контроля продукции (ОТК).

В процессе работы ОТК стало ясно, что в условиях относительно высокой технической оснащенности производственных подразделений, роста производительности труда и недостаточной ответственности за качество рабочих-изготовителей, вследствие слабой оснащенности средствами контроля качества продукции ОТК из активных органов предупреждения и профилактики брака превратились в отделы элементарных "разбраковщиков" выпускаемой продукции.

Далее возникла необходимость перехода на децентрализованную систему контроля качества изготавливаемой продукции, что заставило трудовые коллективы осуществлять поиск новых методов обеспечения качества.

В 1950-е гг. получила распространение Саратовская система организации бездефектного изготовления продукции и сдачи ее с первого предъявления (БИП).

Цель системы — создание условий производства, обеспечивающих изготовление рабочими продукции без отступлений от технической документации. Таким образом, был найден механизм активизации участников производственного процесса, стимулирующий их к выявлению и устранению не дефектов, а причин дефектов.

Принцип системы организации бездефектного изготовления продукции лег в основу системы бездефектного труда (СБТ).

Система бездефектного труда впервые была разработана и внедрена на Львовском заводе телеграфной аппаратуры в начале 1960-х гг.

Основной целью системы бездефектного труда являлось обеспечение выпуска продукции отличного качества, высокой надежности и долговечною, ста путем повышения ответственности и стимулирования каждого работника предприятия и производственных коллективов за результаты их труда.

"Основным критерием, характеризующим качество труда и определяющим размер материального поощрения, являлся коэффициент качества труда, который вычислялся для каждого работника предприятия за установленный промежуток времени путем учета количества и значимости допущенных производственных нарушений."

В 1957—1958 гг. на машиностроительных предприятиях г. Горького (Нижнего Новгорода) впервые была разработана и внедрена система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий). Данная система предусматривает широкое, устойчивое и постоянное взаимодействие между опытно-конструкторским бюро и заводом, осуществляющим серийное производство.

Одной из основных задач применения системы КАНАРСПИ было выявление и устранение возможных причин дефектов на до-производственной стадии и в процессе подготовки производства новых изделий. В связи с этим значительное развитие получило опытное производство, стандартизация и унификация, а также общетехнические системы стандартов, такие как Единая система конструкторской документации (ЕСКД), Единая система технологической подготовки производства (ЕСТПП).

Таким образом, основным положительным моментом, характерным для системы КАНАРСПИ, является то, что она выходит за рамки стадии изготовления продукции и охватывает многие виды работ на стадии исследования и проектирования и на стадии эксплуатации.

В середине 1960-х гг. на Ярославском моторном заводе "Автодизель" была внедрена система НОРМ (научная организация труда по увеличению моторесурсов), основной целью которой, являлось увеличение надежности и долговечности выпускаемых двигателей.

В основу системы НОРМ положен принцип последовательного и систематического контроля уровня моторесурса и периодического его увеличения на базе повышения надежности и долговечности деталей. Особое внимание уделялось разработке конструкции и технологии, обеспечивалось повышение технического уровня и качества двигателя.

В 1990-е гг. при переходе к рыночным условиям директивные методы управления стали терять свою силу, появилась конкуренция товаропроизводителей, которые напрямую ощутили требования мирового сообщества к качеству продукции.

Вместе с тем появились законодательные акты, регулирующие вопросу безопасности продукции. Таким образом, главным достижением этого этапа формирования системного подхода управления качеством стало внедрение стандартов ISO 14000 и OS-9000.

# 4. Основные элементы системы качества, рекомендуемые ИСО 9000

В ряде стран национальные стандарты по управлению качеством существуют уже с середины 70-х годов. Прежде всего, они разрабатывались и применялись в целях обеспечения качества на этапах проектировании производства в важнейших отраслях промышленности: ядерной энергетике, авиации, космонавтике, производстве военной техники.

С целью устранения различий и для гармонизации требований на международном уровне, разработки единообразного подхода к решению вопросов управления качеством в составе Международной организации стандартизации (ИСО) был создан технический комитет ИЮ/ТК 176 "Управление качеством и обеспечение качества", в задачу которого входила стандартизация основополагающих принципов системы качества.

Опираясь на национальный опыт в области стандартизации и применения систем обеспечения качества, ИСО/ТК 176 разработал и в 1987 г. опубликовал первые пять стандартов МС ИСО серии 9000 и трех язычный словарь терминов и определений в области качества — МС ИСО 8402.

Разработанные стандарты вобрали в себя все наиболее рациональное из того, что накоплено в этой области знаний и практической деятельности. Эти стандарты не только устранили технические барьеры в сотрудничестве, установили унифицированные подходы, но и послужили ценным источником мирового опыта, готовых управленческих решений. Они стали практическим руководством для создания систем качества на предприятиях.

В 1994 г. стандарты ИСО серии 9000 были пересмотрены, однако сохранилась прежняя основа, в том числе цели и способы их достижения. Число стандартов было доведено до 25 (некоторым новым стандартам присвоили номера, начиная с 10000).

МС ИСО серии 9000—1994 используются в контрактных и не контрактных ситуациях. В обоих случаях поставщик стремится внедрить систему качества, поддерживающую его конкурентоспособность и позволяющую наладить выпуск продукции требуемого качества на экономически эффективной основе. Заказчик при заключении контракта может настаивать на тех элементах системы качества поставщика, которые в наибольшей степени влияют на выполнение заданных требований при минимальном риске.

МС ИСО 9001-1994 является вводным стандартом и в то же время "ключом" ко всем последующим стандартам, входящим в ИСО серии 9000. Стандарт устанавливает основные задачи предприятия-изготовителя в области качества и содержит руководящие положения по выбору и применению стандартов ИСО серии 9000—1994.

Если предприятие решило самостоятельно разработать и усовершенствовать действующую на нем систему качества, ему следует обратиться к МС ИСО 9004—1994.

В контрактных условиях применяется какой-то из трех стандартов: МС ИСО 9001-1994, МС ИСО 9002-1994 МС ИСО 9003—1994. Только эти три стандарта предназначены для целей сертификации.

МС ИСО 9001—1994 определяет требования к системе качества в том случае, если контракт, заключенный между поставщиком и заказчиком, требует, чтобы была доказана способность поставщика в создании новой продукции заданного качества.

МС ИСО 9002—1994 также используется в контрактных ситуациях, когда доверие заказчика к достижению нужного качества может быть обеспечено поставщиком путем подтверждения своих возможностей в производстве и монтаже.

МС ИСО 9003—1994 также используется в контрактных ситуациях, когда доверие заказчика к достижению нужного качества может быть обеспечено поставщиком путем подтверждения своих возможностей в окончательном контроле и проведении испытаний.

МС ИСО 9004—1994 устанавливает и описывает основные элементы системы общего руководства качеством. Стандарт носит рекомендательный характер. Это означает, что каждое предприятие самостоятельно определяет конкретный состав элементов системы и способы их воплощения на практике.

МС ИСО серии 9000—1994 упростили взаимоотношения между потребителями и поставщиками путем подтверждения последними своей способности обеспечивать заявленное качество продукции. Введение сертификации систем качества независимыми организациями, органами сертификации позволили подтвердить объективный характер доказательств возможности предприятий в обеспечении качества продукции.

В настоящее время более 70 стран имеют национальные стандарты, эквивалентные стандартам ИСО серии 9000—1994, в том числе и Россия. К 2000 г. в мире насчитывалось более 350 тыс. предприятий, сертифицировавших свои системы качества.

"Международная организация по стандартизации рассматривала стандарты как рыночный инструмент, который устанавливал единые требования к обеспечению качества продукции, поставляемой на мировой рынок различными организациями. Наличие сертификата на систему качества является обязательным признаком успешно работающей организации и предоставляет организации определенные преимущества."

Однако, как показала практика, подходы к управлению качеством, представленные по МС ИСО 9001—1994 системами качества, недостаточны для достижения и поддержания конкурентоспособности организации. Элементная структура системы качества применялась около 15 лет.

В 2000 г. Международной организацией по стандартизации приняты новые стандарты ИСО серии 9000. В связи с тем, что требования к системам менеджмента качества по МС ИСО 9001— 2000 существенно отличаются от требований МС ИСО 9001-1994, установлен трехлетний период для перехода от систем качества к новым системам менеджмента качества. В этот период допускается сертификация систем качества и по стандартам 1994 г.

При разработке стандартов учитывался опыт практического использования стандартов ИСО серии 9000-1994. В частности, было сокращено количество стандартов. В МС ИСО серии 9000-2000 включены:

- ИСО 9000—2000 "Системы менеджмента качества. Фундаментальные принципы и словарь";

- ИСО 9001—2000 "Системы менеджмента качества. Требования";

- ИСО 9004—2000 "Системы менеджмента качества. Руководящие указания по совершенствованию характеристик деятельности".

МС ИСО 9002-1994 и МС ИСО 9003-1994 "встроены" в МС ИСО 9001—2000 и аннулируются. Если какое-то требование МС ИСО 9001—2000 нельзя применить ввиду специфики организации и её продукции, допускается его исключение при условии, что это касается только требований, относящихся к процессам жизненного цикла продукции раздела 7.

Стандарты ИСО 9001-2000 и ИСО 9004-2000 - это согласованная пара стандартов, дополняющая друг друга при совместном использовании, но могут также применяться как независимые документы при последовательном внедрении.

Стандарты ИСО 9001-2000 и ИСО 9004-2000 имеют одинаковую структуру, но различные области применения. Для удобства ИСО 9004—2000 содержит требования ИСО 9001— 2000, выделенные в рамки, и рекомендации по дальнейшему развитию и совершенствованию системы.

Стандарт ИСО 9001—2000 устанавливает минимальный набор требований к системе менеджмента качества, который может использоваться для внутреннего применения организациями в целях доказательства заинтересованным сторонам, что в организации реализована система менеджмента качества, способная выполнить указанные в контракте требования потребителя, а также требования соответствующих законодательств. Областью применения ИСО 9001—2000 по-прежнему остается сертификация для упрощения взаимоотношений в бизнесе.

Стандарт ИСО 9004—2000 содержит рекомендации по более широкому спектру целей системы менеджмента качества, особенно по постоянному улучшению деятельности организации, а также ее эффективности и результативности. Он не применяется в договорных и сертификационных целях.

Стандартами ИСО 9001-2000 и ИСО 9004-2000 уже не предполагается обеспечение качества продукции, а поставлена цель удовлетворения потребителей путем выполнения и перевыполнения их требований посредством эффективного внедрения систем менеджмента качества, постоянного повышения ее результативности и продуктивности, а также предупреждения несоответствий между ожиданиями потребителей и качеством выпускаемой продукции. Вместо термина "система качества" введен термин "система менеджмента качества", который подчеркивает системный характер управления организацией.

Стандарты ИСО серии 9000—2000 различают требования к системам менеджмента качества и продукции:

- требования к управленческим системам регламентируются стандартами ИСО 9001 и ИСО 9004;

- требования к продукции устанавливают либо потребители, либо сами организации исходя из предполагаемых запросов потребителей и требований нормативных документов.

Требования к системе менеджмента качества дополняют технические требования к продукции.

Стандарты ИСО 9001-2000 и ИСО 9004-2000 не предполагают единообразия в структуре систем менеджмента качества и документации.

Разработка и внедрение системы менеджмента качества индивидуальны в каждой организации.

Заключение

В литературе понятие качества трактуется по-разному. Однако основное различие в понятиях качества лежит между его пониманием в условиях командно-административной и рыночной экономики. Так, в командно-административной экономике качество трактуется с позиции производителя, в то время как в рыночной экономике качество рассматривается с позиции потребителя.

Качество продукции имеет внутренние и внешние компоненты. Внутренние компоненты качества - это характеристики, внутренне присущие выпускаемому изделию: срок службы, отсутствие дефектов, технические характеристики, дизайн. Внешние компоненты - соответствие изделия вкусам потребителя, конкурентоспособность.

По мере развития экономических реформ в России все большее внимание уделяется качеству. В настоящее время одной из серьезных проблем для российских предприятий является создание системы качества, позволяющей обеспечить производство конкурентоспособной продукции.

Под системой качества понимается совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством (административного управления качеством).

Наиболее характерными представителями системной организации работ по праву считаются: Саратовская система бездефектного изготовления продукции и сдачи ее ОТК и заказчику с первого предъявления (БИП); Система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий), разработанная рядом проектно-конструкторских организаций Горьковской области; Ярославская система НОРМ (научная организация работ по увеличению мотто-ресурса; Львовская комплексная система управления качеством продукции (КС УКП) и др.

Политика в области управления качеством в международном масштабе вырабатывается Международной организацией по стандартизации. В 1996 г. были разработаны принципы управления качеством и руководство по их применению. Всего было выделено восемь принципов: организация, ориентированная на потребителя; руководство; вовлеченность работников; подход, основанный на процессах; системный подход к управлению; непрерывное совершенствование; принятие решений на основе фактов; взаимовыгодные отношения с поставщиком.

С целью устранения различий и для гармонизации требований на международном уровне, разработки единообразного подхода к решению вопросов управления качеством в составе Международной организации стандартизации (ИСО) был создан технический комитет ИЮ/ТК 176 "Управление качеством и обеспечение качества", в задачу которого входила стандартизация основополагающих принципов системы качества.

В настоящее время более 70 стран имеют национальные стандарты, эквивалентные стандартам ИСО серии 9000—1994, в том числе и Россия. К 2000 г. в мире насчитывалось более 350 тыс. предприятий, сертифицировавших свои системы качества.

Стандарты ИСО серии 9000—2000 различают требования к системам менеджмента качества и продукции:

- требования к управленческим системам регламентируются стандартами ИСО 9001 и ИСО 9004;

- требования к продукции устанавливают либо потребители, либо сами организации исходя из предполагаемых запросов потребителей и требований нормативных документов.

Требования к системе менеджмента качества дополняют технические требования к продукции.

Список литературы

1. Весенин В.Р. Менеджмент. – М.: Проспект, 2007. - 512 с.
2. Герасимов Б.И, Злобина Н.В., Спиридонов С.П. Управление качеством. – М.: КНОРУС, 2007. – 272 с.
3. Глухов В.В. Менеджмент. – СПб.: Питер, 2007. – 608 с.
4. Огарков А.А. Управление организацией, - М.: Эксмо, 2006. – 512 с.
5. Миронов М.Г. Управление качеством. - М.: Проспект, 2007. - 288 с.
6. Мишин В.М. Управление качеством. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007 - 463 с.