Управление качеством и сертификация продукции.

Задания рубежного контроля.

Задание 1.

Проанализировать существовавшие в России системы управления качеством. Выявить их достоинства и недостатки.

Качество продукции – вот залог успеха. Такой лозунг во многом рекламного характера, т.е. содействующий сбыту товара, стал весьма распространенным в век информационных технологий, в который возможным стал бизнес со скоростью мысли (Б. Гейтс). Развитие технологий произвело некоторую революцию и в этой казалось бы скрытой от обычного потребителя сфере, распространение стандартов качества, стандартизация тому лишь способствует. 20 век стал веком массового внедрения так называемых стандартов ISO серии 9000 (1987 и 1994гг.), характерной особенностью которых являлось познание бизнеса функционально, а не через процессы, т.е. в данном случае определенные требования предъявлялись к определенным функциям, т.е структурным подразделения предприятия. В случае же с процессуальным подходом (считается основанным в США), организация исследуется не вдоль, а поперек.

В условиях конкуренции высокое качество производимой продукции становится привычным, но для этой цели проводится систематическая работа, чаще всего определяемая в научных источниках по менеджменту организации как система менеджмента качества (иначе, система управления качеством).

Система управления качеством, как и любая система, воспринимается человеческим сознанием как некое целое, элементы которого в своей совокупности обладают таким свойством, позволяющим рассматривать его как нечто завершенное, следующее определенным закономерностям, элементы которого взаимодействуют в некотором единстве.

Сказанное позволяет обратиться к исследованию самого понятия «система управления качеством», к выявлению его основных характеристик. Для решения этой задачи можно обратиться к конкретным системам, представляющим относительную целостность и применяемым на основании разработанных спецификаций.

Внедрение системы управления качеством, как показал японский опыт (основанный на в том числе американских разработках в этой области) - это идеология, позволяющая компании постоянно улучшать качество работы и добиваться, таким образом, дополнительного конкурентного преимущества.

Комплексная система управления качеством продукции (далее - КСУКП) существовала и в СССР в конце 1970-х гг., базируясь на комплексе стандартов, регламентирующих порядок производства всех работ, от которых зависит качество изделий. ЧТО, КТО, ГДЕ, КОГДА и КАК должен делать. Управление качеством продукции рассматривалась тогда как систе­му условий, процессов и факторов, влияющих на качество и обеспечивающих его запланированный уровень при разработке, производстве, эксплуатации или потреблении изделий.

Естественно, развитие новых технологий, новые требования способствовали не только развитию этих стандартов, но и созданию новых с учетом передовых достижений науки и техники. Переход к рыночной экономике и смена режима управления хозяйством в первую очередь лишь только способствовал этому. Однако до сих пор даже на идеологическом уровне в вопросах системы управления качеством существуют определенные трудности при внедрении.

Идеология системы управления качества в России до сих пор испытывает определенные трудности при внедрении. Можно отметить такой прогрессивный шаг как учет международных стандартов – ИСО 9000, ИСО 9001, ИСО 9004 – они приняты в России для прямого использования в следующем виде: ГОСТ Р ИСО 9000-2001 – «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»; ГОСТ Р ИСО 9001-2001 – «Системы менеджмента качества. Требо­вания»; ГОСТ Р ИСО 9004-2001 – «Системы менеджмента качества. Рекомен­дации по улучшению деятельности». Кроме этих стандартов к серии стандартов ИСО 9000 относятся следующие: ИСО 10012 – «Система управления измерением»; ИСО 10013:1995 – «Руководящие указания по разработке руководств по качеству»; ИСО 10015:1999 – «Менеджмент качества. Руководящие указания по подготовке кадров»; ИСО/ТО 10017:1999 – «Методические указания по статистическим методам в ИСО 9001:1994».

Главная целевая установка систем качества, построенных на основе стандартов ИСО серии 9000, – обеспечение качества продукции, требуемого заказчиком, и предоставление ему доказательств способности предприятия сделать это. Соответственно механизм системы, применяемые методы и средства ориентированы на эту цель. Однако в стандартах ИСО серии 9000 целевая установка на экономическую эффективность выражена весьма слабо, а на своевременность поставок просто отсутствует[[1]](#footnote-1).

Различия между стандартами

|  |  |
| --- | --- |
| ИСО 9000:94 | ИСО 9000:2000 |
| Обеспечение удовлетворения определенных требований потребителя. | Понимание настоящих и будущих потребностей и ожиданий потребителя. Измерение удовлетворенности потребителя и действия в соответствии с их результатами. |
| Установление политики и проверя­емых целей, распространение поли­тики на всю организацию, обеспече­ние ресурсами и создание обстанов­ки, способствующей качеству. | Создание видения пути и разделяемых ценностей. Установление вызывающих показателей и целей и разработка стратегий их достижения. Тренировка людей, оказание им поддержки и делегирование полномочий. |
| Установление уровней компетентности, обучение и повышение квалификации персонала. Достижение ясности в полномочиях и ответственности. | Создание персональной собственности на показатели и цели организации с помощью опыта и знаний людей и благодаря обучению достичь вовлечения их в оперативные решения и в процесс совершенствования. |
| Создание, управление и обслуживание документированных процессов. | Явное установление внешних и внутренних потребителей и поставщиков процессов. Сосредоточение на использовании ресурсов в действиях процессов, что ведёт к эффектив­ному использованию людей, оборудования, методов и материалов. |
| Создание и поддержание в рабочем состоянии подходящей и эффективной документированной системы качества | Выявление множества процессов в некоторой системе. Понимание их внутренних взаимосвязей. Оценивать процессы по организационным показателям и цепям. Сравнивать результаты с основными задачами. |

В литературе неоднократно было отмечено такое наблюдение, бывшие советские российские розничные покупатели чаще всего потребителями не являются, так как свои потребности ими не осознаны и не сформулированы. Обычно они стремятся покупать не качественный товар, а дешевый. Недостаточная способность к выявлению и устраняющих проблем, подкрепляемая недостаточным вниманием к этой проблеме – сама по себе актуальная задача в менеджменте качества. Ведь в России основным является репрессивный менеджмент, который исходит из того, что качество можно обеспечивать лишь наказаниями за допущенные ошибки, а улучшение качества – ужесточением наказания

Ситуация, с которой сталкиваются отечественные предприятия, ставшие на путь системного решения проблемы качества, как подчеркивается Ю.И. Ребровым, радикально отличается от той, которая характерна для американских и западноевропейских компаний, когда они начали осваивать стандарты ИСО серии 9000 и принципы TQM. Регулярный менеджмент для зарубежных компаний естественный элемент их организационной культуры, а прозрачность деятельности — компонент, необходимый для успешных операций на рынке капитала и доверительных отношений с партнерами по бизнесу. Что же касается ориентации на удовлетворение потребностей потребителей, то это привычный для зарубежных компаний курс, обязательный для успешных операций на конкурентных рынках. «Таким образом, формирование и реализация в деятель­ности зарубежных компаний стратегии качества лишь затрагивает остальные элементы регулярного менеджмента, не предполагая необходимости их существенной перестройки. Главная же проблема, с которой сталкиваются отечественные компании, разрабатывающие систему менеджмента качества продукции, — это необходимость перестройки различных аспектов деятельнос­ти компании и связанное с этим изменение организационной культуры компании, психологии менеджеров и исполнителей». Заслуживающим вниманием утверждением в данном случае будет его высказывание о том что «если в отечественных компаниях цель создания системы менеджмента качества продукции свести только к ее сертификации по стандартам ИСО серии 9000, то результат будет весьма ограниченным, если не провальным. Формальное применение стандартов ИСО серии 9000, не давая заметного выигрыша, может подорвать возможность реальных улучшений менеджмента качества и его результатов. Основное содержание процесса сертификации заключается в проверке документированности наиболее важных процедур и в их реальном использовании. Однако соответствие деятельности компании предписанию документов системы качества само по себе не обеспечивает высокого качества продукции, а лишь подтверждает ее способность производить продукцию или оказывать услуги, соответствующие некоторому стандарту или контракту».

Задание 2.

Сформулировать основные отличия современной концепции управления качеством от существовавших ранее.

Концепция (от лат. conceptio - понимание, система), определяемая обычно как определенный способ понимания, трактовки какого-либо предмета в отношении управления качеством также есть некое умственное построение о этом процессе.

В самом общем виде можно сказать что под управлением качеством продукции (ключевое слово - управление, одна из разновидностей его) понимаются активные и пассивные действия, осу­ществляемые при создании, эксплуатации или потреблении продук­ции назначением которых является установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня ее качества.

Как и в всякого процесса осуществление процесса управления качеством продукции имеется объект и субъекты.

Непосредственными объектами управления в данном случае являются потребительские характеристики продукции, факторы и ус­ловия, влияющие на их уровень, а также процессы формирования качества продукции на разных стадиях ее жизненного цикла.

Субъектами управления являются различные органы управления и отдельные лица, функционирующие на различных иерархических уров­нях и реализующие функции управления качеством в соответствии с общепринятыми принципами и методами управления.

Важнейший компонент концепции тотального управления получившей распространение в 20 веке – полное перераспределение ответственности за обеспечение качества на предприя­тиях. Традиционное функциональное распределение ответственности, согласно которому, в частности, отделы контроля качества отвечают за качество, производственные звенья — за выпуск продукции и т.д., считается устаревшим, поскольку его существование создает возможность разрыва между задачами производства и задачами обеспечения качества. Ответствен­ность за качество производимой продукции возлагается, прежде всего, на линейный персонал – от рабочих до руководителей всех рангов. При обнаружении дефекта он обязан остановить конвейер и возвратить изделие на переделку тому, кто допустил брак. При этом фамилия виновника простоя конвейера высвечивается на большом табло в цехе или вывешивается на стенде перед столовой во время обеденного перерыва.

Тотальное управление предусматривает также всеобщую ответственность за обеспечение качества на всех этапах жизненного цикла изделия, включая исследования и разработку, производство, сбыт и послепродажное обслужи­вание.

Особое место в тотальном контроле качества занимают вопросы взаимоотношений корпорации с поставщиками материалов, узлов и деталей.

Важную роль в повышении качества и улучшении организации труда играют кружки контроля качества. В литературе отмечено, что в Японии одной из таких мотивирующих мер для персонала компаний стала организация кружков качества, в которых после работы занимались наиболее активные сотрудники. Японские топ -менеджеры стали активно проводить в жизнь идею о том, что даже самый простой рабочий на фабрике должен думать, что делает.

Специфика тотального управления качеством состоит в том, что если раньше на предприятиях принимались компромиссные решения по таким параметрам, как объем выпускаемой продукции, сроки поставки, затраты и качество, то теперь на первый план выдвигается качество продукции, и вся работа предприятия подчиняется этой цели. Таким образом, управление всеми сферами деятельности предприятия организуется исходя из интересов качества. Если TQC — это управление качеством с целью выполнения установленных требований, то TQМ — еще и управление целями и самими требованиями. В TQМ включается также и обеспечение качества, которое трактуется как система мер, вызывающая у потребителя уверенность в качестве продукции. Основная идеология TQМ базируется на принципе – улучшению нет предела. Применительно к качеству действует целевая установка — стремление к нулю дефектов, к нулю непроизводительных затрат, к поставкам точно в срок. При этом осознается, что достичь пределов невозможно, но к этому надо постоянно стремиться, не останавливаясь на достигнутых результатах. В системе TQM используются адекватные целям методы управления качеством. Одной из ключевых особенностей системы является использование коллективных форм и методов поиска, анализа и решения проблем, постоянное участие в улучшении качества всего коллектива.

Задание 3. Описать укрупненную схему документооборота при организации проведения сертификации от подачи заявки до получения сертификата.

Для успешной работы предприятий на современном рынке наличие у них системы качества, соответствующей стандартам ИСО серии 9000, и сертификата на нее является, может быть, не совсем достаточным, но необходимым условием. Сертификация в определенном смысле аналогична экзамену на аттестат зрелости, сдать который можно только предварительно поучившись (и немалое время) в начальной и средней школе, не говоря уже о высшей.

Обязательная сертификация осуществляется в случаях, предусмотренных законодательными актами РФ. Организацию и проведение работ по обязательной сертификации осуществляет Комитет Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России). По отдельным видам продукции организацию и проведение работ по обязательной сертификации осуществляют другие государственные органы управления РФ, если это предусмотрено ее законодательными актами.

Номенклатуру товаров, подлежащих обязательной сертификации определяет Госстандарт России, другие государственные органы управления в соответствии с их компетенцией, на которые законодательными актами РФ возлагаются организация и проведение работ по обязательной сертификации.

Добровольная сертификация проводится по инициативе юридических лиц и граждан на основе договора между заявителем и органом по сертификации.

Добровольную сертификацию могут проводить юридические лица, взявшие на себя функции органов по добровольной сертификации и зарегистрировавшие системы сертификации и знаки соответствия в Госстандарте России, а также органы по обязательной сертификации (в пределах их области аккредитации).

Признание аккредитации зарубежных органов по сертификации и испытательных лабораторий, а также сертификатов и знаков соответствия в России (соответственно российских за рубежом) осуществляется на основе многосторонних и двухсторонних соглашений, участником которых является Российская Федерация.

При сертификации должно осуществляется информирование изготовителей, потребителей, общественных организаций, органов по сертификации, испытательных лабораторий, а также всех заинтересованных предприятий, организаций и отдельных лиц о правилах и результатах аккредитации и сертификации, участниках сертификации.

В качестве органов по обязательной сертификации и испытательных лабораторий могут быть аккредитованы зарегистрированные некоммерческие объединения (союзы) и организации любых форм собственности: частные, государственные, муниципальные и др., обладающие необходимой компетенцией и независимые настолько, чтобы исключать возможность коммерческого, административного или какого-либо другого влияния изготовителя или потребителя на результаты сертификации и испытаний.

На продукцию, для которой по результатам сертификации подтверждено соответствие требованиям нормативных документов, выдается сертификат соответствия. Эта продукция маркируется знаком соответствия. Знак соответствия наносят на продукцию (тару, упаковку), сопроводительную техническую документацию, поступающую к потребителю при реализации.

Сертификация продукции включает:

1.  подачу заявки на сертификацию;

2.  принятие решения по заявке, в том числе выбор схемы сертификации;

3.  отбор, идентификацию образцов и их испытания;

4.  оценку производства (если это предусмотрено схемой сертификации);

5.  анализ полученных результатов и принятие решения о выдаче (об отказе в выдаче) сертификата соответствия (далее – сертификат);

6.  выдачу сертификата и лицензии на применение знака соответствия;

7.  осуществление инспекционного контроля за сертифицированной продукцией (если это предусмотрено схемой сертификации);

8.  корректирующие мероприятия при нарушении соответствия продукции установленным требованиям и неправильном применении знака соответствия;

9.  информацию о результатах сертификации.

Для проведения сертификации продукции заявитель направляет заявку в соответствующий орган по сертификации. При отсутствии у заявителя информации о таком органе и порядке сертификации интересующей его продукции он может получить ее в территориальном органе Госстандарта России или в Госстандарте России.

Орган по сертификации рассматривает заявку и не позднее одного месяца после ее получения (конкретные сроки рассмотрения заявки могут быть указаны в документе, устанавливающем порядок сертификации однородной продукции), сообщает заявителю решение. Решение по заявке содержит все основные условия сертификации, основывающиеся на установленном порядке сертификации данной однородной продукции, в том числе указывается схема сертификации, перечень необходимых технических документов, перечень аккредитованных испытательных лабораторий (центров) – (далее лаборатория), которые могут проводить испытания продукции и перечень органов, имеющих право на сертификацию производства или системы качества. Выбор конкретной испытательной лаборатории, органа для сертификации производства или системы качества осуществляет заявитель. Испытания проводятся на образцах, конструкция, состав и технология изготовления которых должны быть такими же, как у продукции, поставляемой потребителю (заказчику). Количество образцов, порядок их отбора, правила идентификации и хранения устанавливаются в соответствии с нормативными или организационно-методическими документами по сертификации данной продукции и методиками испытаний. Заявитель представляет необходимую техническую документацию к образцу (образцам), состав и содержание которой устанавливается в порядке сертификации однородной продукции. Отбор образцов для испытаний осуществляет, как правило, испытательная лаборатория или по ее поручению другая компетентная организация. В случае проведения испытаний в двух и более испытательных лабораториях отбор образцов для испытаний может быть осуществлен органом по сертификации. Образцы, прошедшие испытания, подлежат хранению в течение срока годности продукции или срока действия сертификата. Конкретные сроки хранения образцов устанавливаются в документах, определяющих порядок сертификации однородной продукции. При отсутствии испытательной лаборатории, аккредитованной на компетентность и независимость, или значительной ее удаленности, что усложняет транспортирование образцов, увеличивает стоимость испытаний и недопустимо удлиняет их сроки, допускается проводить испытания для целей сертификации в испытательных лабораториях, аккредитованных только на компетентность, под контролем представителей органа по сертификации конкретной продукции. Объективность таких испытаний наряду с испытательной лабораторией обеспечивает орган по сертификации, поручивший испытательной лаборатории их проведение. Протокол испытаний в этом случае подписывают уполномоченные специалисты испытательной лаборатории и органа по сертификации. Протоколы испытаний представляются заявителю и в орган по сертификации. Копии протоколов испытаний подлежат хранению не менее срока действия сертификата. Конкретные сроки хранения копий протоколов устанавливают в системе сертификации однородной продукции и в документах испытательной лаборатории. Заявитель представляет в орган по сертификации документы, указанные в решении по заявке, выданные федеральными органами исполнительной власти в пределах своей компетенции. При отсутствии у заявителя этих документов орган по сертификации обеспечивает взаимодействие с полномочными органами с целью их получения (учитывая это в объеме работ по сертификации продукции). Заявитель может представить в орган по сертификации протоколы испытаний с учетом сроков их действия, проведенных при разработке и постановке продукции на производство, или документы об испытаниях, выполненных испытательными лабораториями, аккредитованными или признанными в системе сертификации. После проверки представленных документов, в том числе соответствия содержащихся в них результатов действующим нормативным документам, сроков их выдачи, внесенных изменений в конструкцию (состав), материалы, технологию – орган по сертификации может принять решение о выдаче сертификата соответствия или о сокращении объема испытаний, или проведении недостающих испытаний, что отражается в соответствующих документах.

В зависимости от схемы сертификации проводится анализ состояния производства продукции, сертификация производства или системы качества. Порядок анализа состояния производства сертифицируемой продукции устанавливается в правилах сертификации однородной продукции. Результаты анализа состояния отражают в заключении, на основании которого принимается решение о выдаче сертификата. Сведения (документы) о проведенном анализе состояния производства, сертификации производства, или сертификации системы качества указывают в сертификате на продукцию. Орган по сертификации после анализа протоколов испытаний, оценки производства, сертификации производства или системы качества (если это установлено схемой сертификации), анализа других документов о соответствии продукции осуществляет оценку соответствия продукции установленным требованиям. Результаты этой оценки отражают в заключении эксперта. На основании данного заключения орган по сертификации принимает решение о выдаче сертификата, оформляет сертификат и регистрирует его. Сертификат действителен только при наличии регистрационного номера.

В сертификате указывают все документы, служащие основанием для его выдачи, в соответствии со схемой сертификации.

При отрицательных результатах оценки соответствия продукции орган по сертификации выдает решение об отказе в выдаче сертификата с указанием причин.

При обязательной сертификации сертификат выдается, если продукция соответствует требованиям нормативных документов, установленных для данной продукции.

Срок действия сертификата устанавливает орган по сертификации с учетом срока действия нормативных документов на продукцию, а также срока, на который сертифицировано производство или сертифицирована система качества. Действие сертификата на партию продукции или каждое изделие, имеющее срок службы (годности), должно распространятся на срок, не превышающий срок службы (годности) продукции (но не более чем на три года).

Порядок проведения сертификации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование этапа | Содержание этапа | Исполнитель | Окончание этапа |
| 1. Получение органом по сертификации декларации-заявки на сертификацию продукции | Анализ декларации-заявки | Организация (заявитель) | Назначение эксперта для экспертизы исходных материалов |
| 2. Экспертиза исходных материалов | Экспертиза исходных материалов, сбор и анализ информации о качестве реализуемой продукции, оценка целесообразности проведения последующих этапов сертификации производства | Орган по сертификации (уполномоченный эксперт) | Составление заключения о целесообразности проведения сертификации производства, заключение договора на проведение сертификации производства |
| 3. Формирование комиссии по про­верке производства | Назначение главного эксперта и утверждение состава комиссии | Орган по сертификации (уполномоченный эксперт) | Оформление приказа о составе комиссии |
| 4. Составление рабочей программы проверки (или принятие типовой программы) | Регламентация объектов и проце­дур проверки про­изводства и правил принятия решений | Орган по сертификации (уполномоченный эксперт) | Принятие программы проверки производства |
| 5. Проверка производства | Формирование комиссии, составление плана проверки, проверка производства, принятие решения о возможности сертификации производства | Орган по сертификации (уполномоченный эксперт) | Составление акта о результатах проверки производства |
| 6. Принятие решения о рекомендации производства к сертификации и оформление документов по результатам проверки производства | Оформление проекта сертификата | Орган по сертификации (уполномоченный эксперт) | Направление акта о результатах проверки производства, проекта сертификата в Технический центр Регистра |
| 7. Принятие решения о сертификации производства | Принятие решения о регистрации сертификата в Реестре Регистра | Технический центр Регистра | Направление сертификата заявителю |
| 8. Инспекционный контроль за сертифицированным производством | Выполнение процедур проверки стабильности качества изготовления продукции в соответствии с программой проверки | Орган по сертификации (уполномоченный эксперт)  Технический центр Регистра | Оформление актов проверок |

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Закон о сертификации
2. Закон о техническом регулировании
3. Управление качеством Ю.И. Ребрина
4. Ресурсы Интернет

1. Ребрин Ю.И. Управление качеством: история развития систем управления качеством [↑](#footnote-ref-1)