

*Презентация по метрологии на тему:*  
**Управление качеством продукции**

работу подготовил студент

заочного обучения ПБ - 2

Фукалов В.А.

преподаватель: Носкова Ю.А.

# Что такое качество?

- Что такое качество? Какое качество предприятие должно демонстрировать на рынке?
- Кто должен отвечать за качество на предприятии?
- Что означает слово «качественный» применительно к продукции?
- Является ли качество продукции чем-то объективным или это нечто субъективное?

*С точки зрения экономики компании выделяют три значения качества:*

# Потребительское качество

- **Соотношение «цена-качество».**

- Потребитель готов платить за более высокое качество более высокую цену. На самом деле это соотношение гораздо сложнее.
- С другой стороны, если цена очень низкая это настораживает

- **Брэнд.**

- Это не только марка, это еще и доплата за гарантированное качество.

*В вопросах качества не все субъективно; обычно большинство покупателей приходят к единому мнению по поводу некоторых объективных показателей продукции*

# Технологическое качество

- Требования к конечному продукту – ГОСТы, ТУ, внутренние стандарты компании

*С точки зрения этих требований конечная продукция может оказаться бракованной, а с точки зрения потребителя может обладать нормальными свойствами и даже более того...*

# Качество системы управления

- **Здесь речь идет о стандарте ИСО (каждый процесс должен быть регламентирован)**
- **Потери от некачественной системы управления (примеры)**
  - Некачественная система управления складским хозяйством приводит к тому, что на складе образуются запасы сырья и материалов на много лет, а нужное сырье приходится покупать по более высокой цене.
  - Некачественная система управления продажами приводит к потере клиентов и т.д.

# И так качество это...

- определенный перечень показателей свойств продукции или услуги, благодаря которым они способны удовлетворять необходимые потребности потребителя при их использовании и эксплуатации, включая уничтожение и утилизацию.

# Определения качества

- **Стандарт ИСО 8402:** «Качество - совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»
- **Стандарт ИСО серии 9000:2000:** «Качество - степень, с которой совокупность собственных характеристик удовлетворяет требованиям»

*Качество может быть определено только в терминах конкретного лица...*

*Э. Деминг*

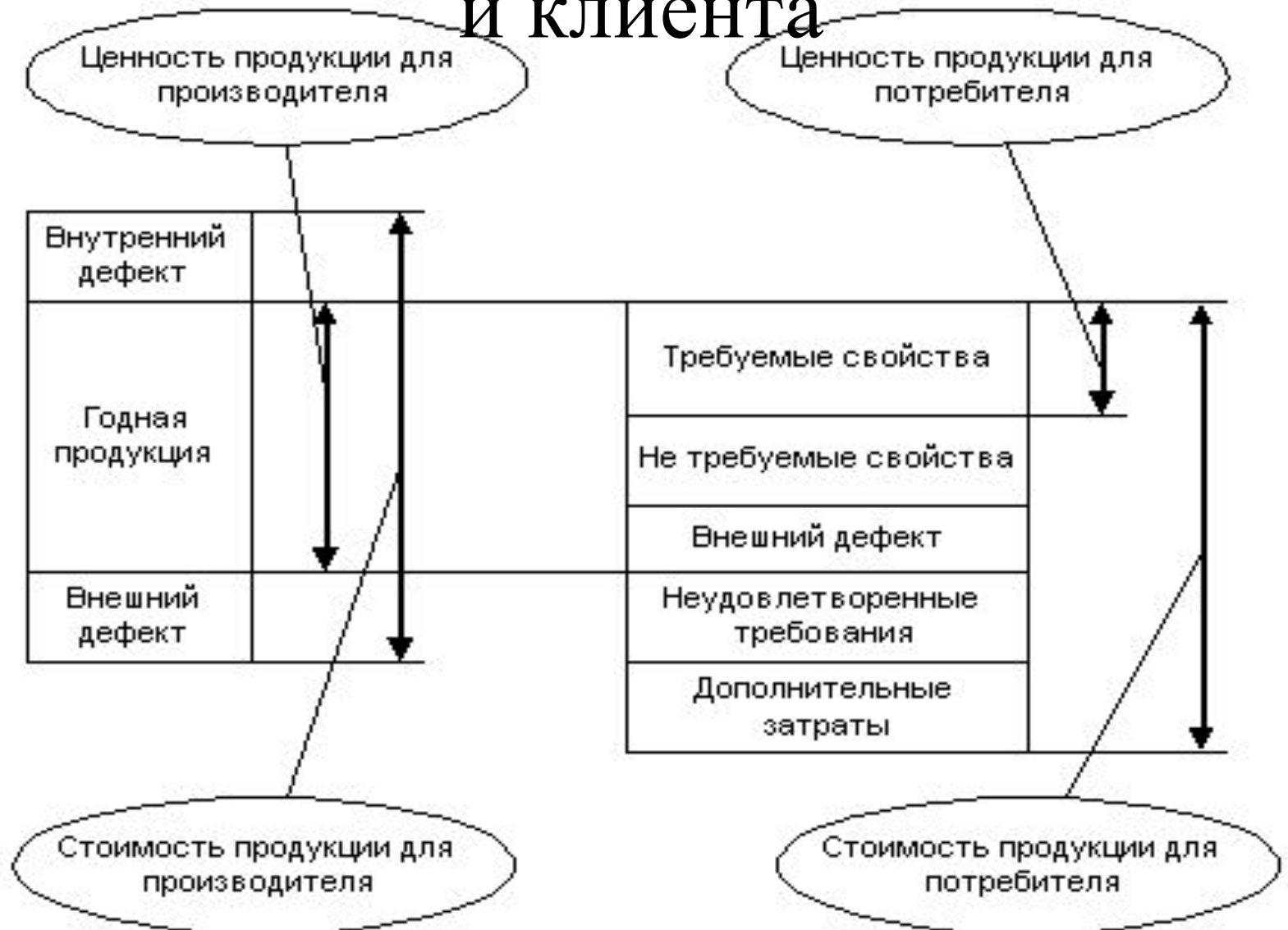
# Определение качества с позиций производителя и клиента



**КАЧЕСТВО = УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ =  
ЦЕННОСТЬ/СТОИМОСТЬ**



# Качество с позиций производителя и клиента



# Существенной особенностью оценки качества продукции в процессе потребления является :

- необходимость учета фактора морального старения. Встречаются ситуации, в которых естественное ухудшение показателей качества продукции становится сопоставимым с изменениями базовых значений в течение рассматриваемого периода времени. В этих случаях следует анализировать составляющие естественного износа и морального старения отдельно.

# Целью оценки качества продукции в период обращения является:

- оценка соответствия качества продукции требованиям потребителя в процессе сбыта (продажи), выявление путей обеспечения сохраняемости качества продукции при ее хранении, транспортировании и сбыте, а также защита экономических интересов организаций, обеспечивающих процессы обращения (транспортных, торгующих и т.п.). Качество товаров народного потребления на этой стадии оценивается разбраковкой продукции торгующими организациями, изучением спроса при продаже и причин возврата продукции потребителем.

# Процесс потребления продукции сопровождается

- постепенным ухудшением показателей ее качества, достигнутых при разработке и изготовлении. Поэтому оценка качества в процессе потребления в ряде случаев сводится к оценке показателей устойчивости свойств (надежности): сохраняемости, долговечности и восстанавливаемости.