

**Показатели
КАЧЕСТВА
продукции**

Что такое показатели качества продукции?

Показатель качества — это наличие определенного количества свойств и характеристик продукции, которые входят в ее качество. С экономической стороны важны только те, которые обеспечивают конкурентные преимущества на рынке.

Факторы, влияющие на качество продукции:

- использование современных технологий;**
- уровень производства, который обеспечивается компанией;**
- качество применяемого оборудования;**
- характеристики используемых материалов и комплектующих;**
- квалификация сотрудников;**
- организация трудового процесса**

Классификация показателей

Показатели можно
классифицировать по предмету
исследования

- **Единичные критерии.** Позволяют оценивать отдельные свойства.
- **Комплексные.** Помогают составить мнение о совокупности характеристик.
- **Обобщенные.** Оценивают совокупность объектов.

**Основные
классификационные
признак**

**Роль свойства в
оценке качества**

- Классификационные
- Оценочные
- ограничительны

**Характер свойства
продукции**

- назначения
- экологичности
- надежности

**Количество
оцениваемых
свойств**

- единичные
- комплексные
- интегральны

**Статус
продукции**

- базовые,
- эталонные
- текущие

**Форма выражения
свойства**

- в натуральных ед.,
- в % отношении,
- в стоимостном
выражении,
- безразмерное

По месту в жизненном цикле

Каждый товар существует в пределах своего жизненного цикла, включающего в себя следующие этапы.

Начальный период

**Внедрение в
производство**

**Создание рынка и
дальнейшие этапы**

Начальный период & Внедрение в производство

Начальный период

Этап начинается с новой идеи, которую тщательно анализируют с точки зрения производства и ожидаемых качественных характеристик.

Внедрение в производство

Перед запуском производства необходимо точно оценить перспективы товара. Сначала создаются образцы, затем начинается массовое производство.

Создание рынка и дальнейшие этапы

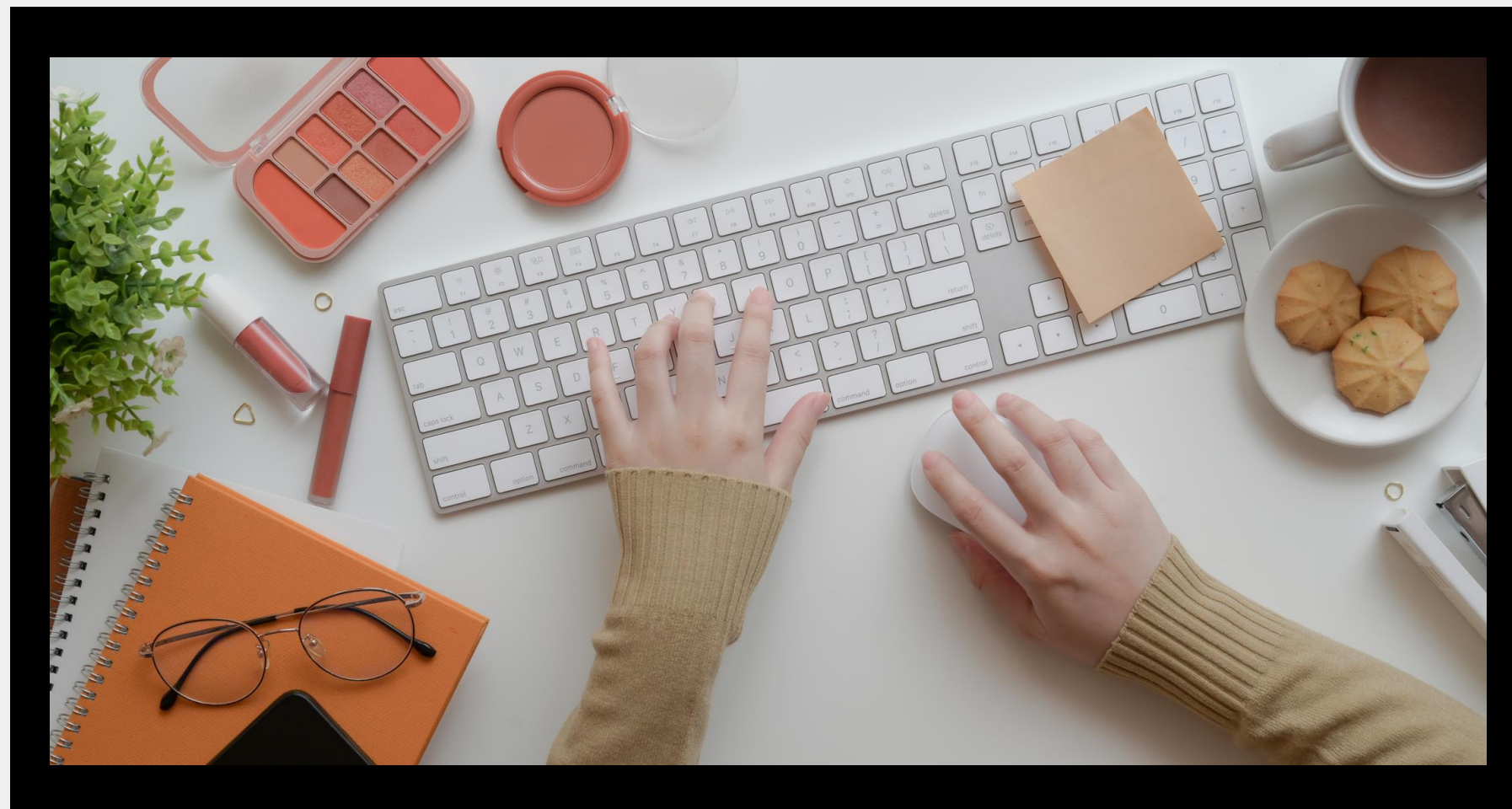


На этом этапе вопросы исследования качества, отношения потребителей к товарам особенно важны. Они определяют стратегию развития продаж. Теперь показатели качества продукции — это предмет точного измерения.

По потребительским свойствам

Любой товар производят для потребителя. Поэтому важны следующие свойства:

- **Функциональная полезность.** Соответствует ли товар функциональному назначению.
- **Безопасность в использовании.** Товар должен исключать возможность несчастных случаев и не выделять вредные для здоровья и экологии вещества.
- **Удобство.** При использовании товара человек должен ощущать комфорт.
- **Эстетические характеристики товара.** Внешний образ должен привлекать.
- **Надежность.** В этот показатель входит долговечность, ремонтпригодность



Технические показатели качества продукции



Технические характеристики
могут относиться к нескольким
группам показателей.

Конструктивные

К этой категории качества продукции относят особенности технического устройства предметов. Например, габаритные размеры, наличие определенных узлов, применение различных технических решений.



Показатели состава и структуры

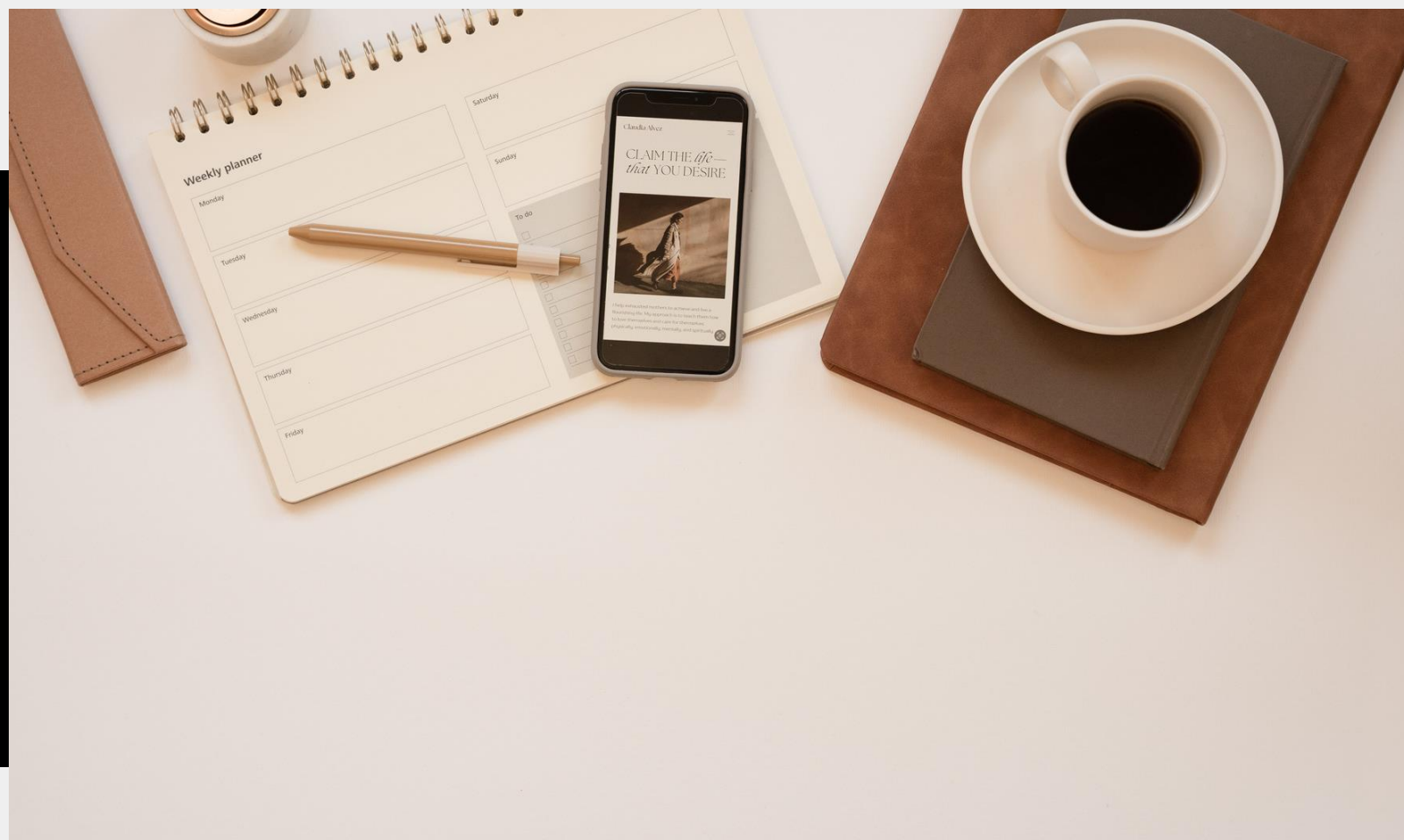
Здесь рассматривается наличие в продукции химических веществ. Например:

- процентное содержание определенных добавок в стали;
- массовая доля сахара в продуктах;
- количество серы, содержащейся в коксе.

Эти показатели могут определять качество изделий, их долговечность.



Использование сырья



Следует обратить внимание на особенности процесса производства: какое используется сырье, материалы и комплектующие. Насколько экономично производство товаров. С помощью таких показателей качества оценивают уровень затрат.

Экономические показатели

Экономические показатели качества продукции характеризуют затраты, доход и другие характеристики. Чтобы оценить выгоду от производства, нужно изучить следующие показатели



**Доход. Насколько
бизнес
прибыльный**



Затраты



**Оптовые и
розничные цены.**

По применению для оценки

- Базовые критерии.


При рассмотрении конкретного вида товара их принимают в качестве основы.

- Относительные.

Их оценивают по отношению к зафиксированной величине.

- Определяющие.

Показатели применяются для того, чтобы на их основе принять окончательное решение.



По количеству характеризуемых свойств

Единичные показатели

Например, при покупке компьютера может интересовать количество установленной оперативной памяти. Это важная характеристика, но не единственная, которую необходимо принять во внимание.

Комплексные показатели.

Одновременно оценивают совокупность нескольких свойств. Например, при покупке роутера покупатель может заинтересоваться, хватит ли сигнала на всю площадь квартиры. При этом он сочтет важным именно это, а не количество частотных диапазонов.

Обобщенные показатели

Характеризует весь комплекс показателей. Например, покупая хлеб, можно оценить его свежесть, не интересуясь подробностями состава.

Методы измерения показателей качества

Для того, чтобы сделать точную оценку изделия, можно воспользоваться следующими методами

Измерительный

Регистрационный

Расчетный

Наряду с точными методами исследования применяются субъективные. В их число входят:

- Органолептический метод. Включает описание на основе органов чувств человека. В нем используются зрение, слух, обоняние, вкус и осязание. Эта процедура может, например, использоваться для дегустации продуктов.
- Экспертный метод. Решение выносит не один человек, а несколько. При этом необходим подходящий уровень квалификации.
- Социологический метод исследования. Нужно получить мнение большого количества людей. Для этого проводят опросы, заполняют анкеты и другие аналогичные способы.

Итак, чтобы точно определить значение показателя:

- Используют сводную карту дефектов, отказов. Для этого оформляется таблица, в которую заносят информацию о каждом случае.
- Применяют непосредственные изменения характеристик.
- Показатели берут из предоставленной документации.
- Используют корреляционные диаграммы для изучения взаимосвязи между параметрами.
- Рисуют причинно-следственные диаграммы для понимания взаимосвязей между показателями.
- Проводят статистические исследования, на основе которых показатели вычисляются при помощи методов теории вероятности.

Заключение

Качество товаров — важный показатель для бизнеса, так как оказывает существенное влияние на экономику и финансы. Поэтому каждый производитель должен обеспечить высокое качество своей продукции, чтобы быть конкурентоспособным, удовлетворить потребности покупателя и принести прибыль организации.