

Лекция 5.6 Механизм управления качеством

Цель лекции – изучить механизм управления качеством.

Задачи лекции:

- раскрыть понятие управления качеством продукции;
- описать механизм управления качеством продукции как системное взаимодействие субъекта и объекта;
- перечислить и охарактеризовать элементы механизма управления качеством продукции;
- рассмотреть состав подсистем механизма управления качеством;
- определить основные этапы управления качеством в современной теории и практике;
- сформулировать понятие системы управления качеством и требования к ней.

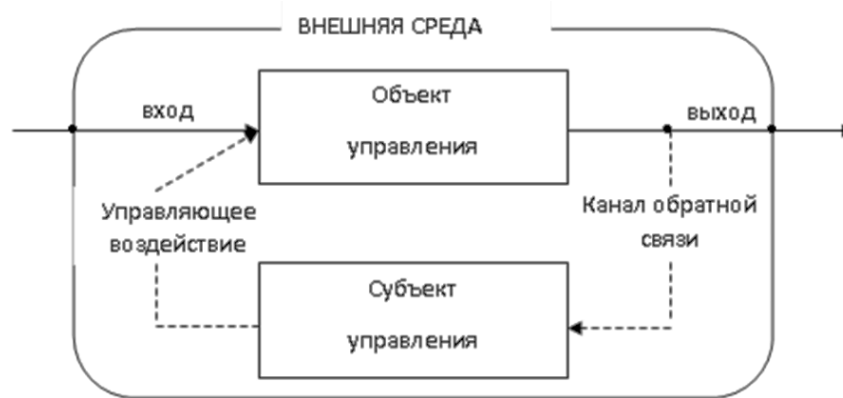
Управление качеством продукции представляет собой комплекс действий, которые осуществляются на всех этапах - при создании, эксплуатации, потреблении и утилизации продукции - с целью установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества.

Базовая схема механизма управления качеством, как и любой системой управления, представляет собой замкнутый цикл (контур обратной связи):

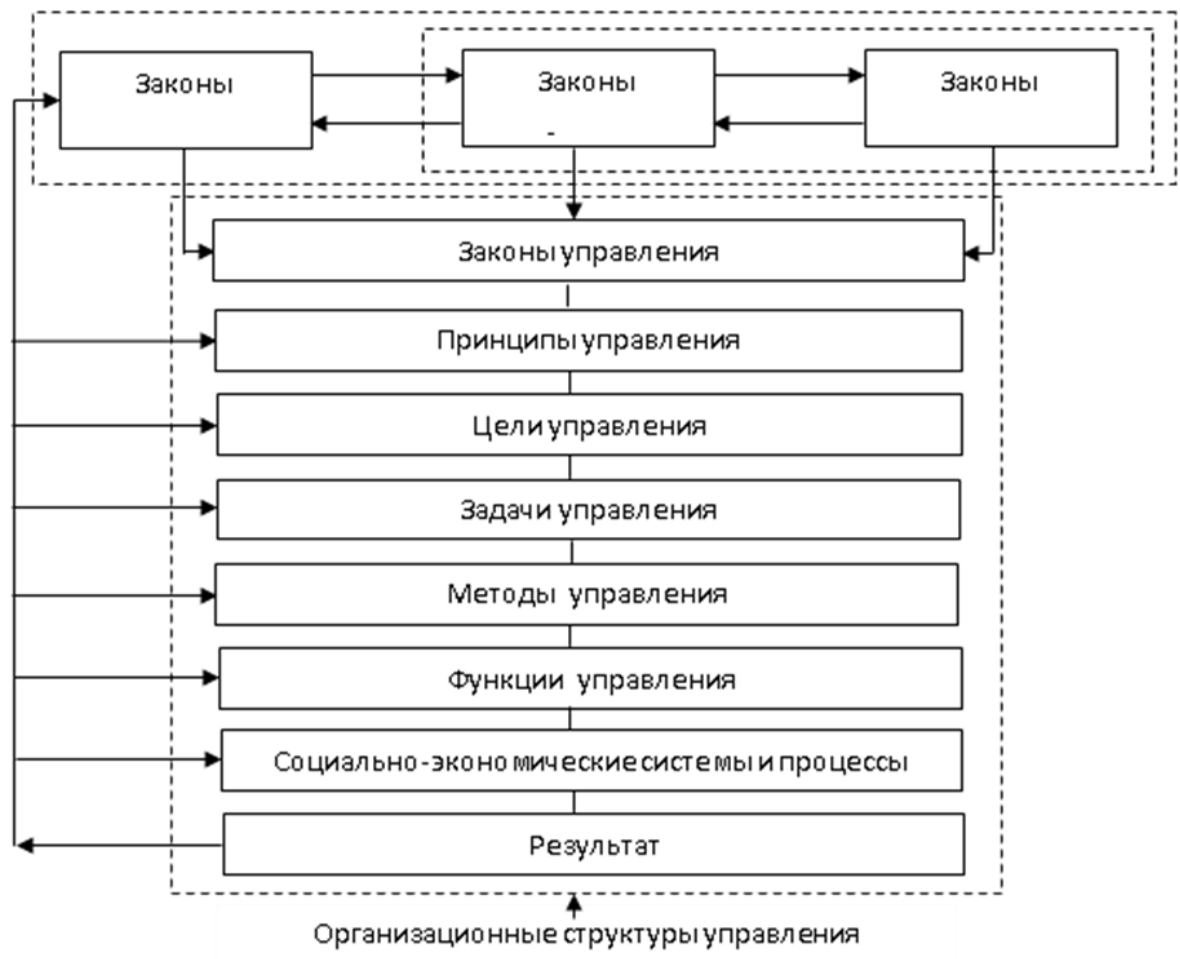
1. Внешняя среда определяет условия работы всей системы;
2. Объект управления непосредственно то, на что направлено управление (например, производственный процесс, сам продукт);
3. Вход - ресурсы и информация, поступающие в объект управления;
4. Выход - результат функционирования объекта управления (готовая продукция или услуга);
5. Субъект управления - орган или лицо, осуществляющее управление и принимающее решения (например, руководство, отдел контроля качества);
6. Канал обратной связи - сведения о результатах на выходе (данные о фактическом качестве) передаются субъекту управления;
7. Управляющее воздействие - на основе анализа обратной связи субъект управления разрабатывает и передает команды объекту управления для корректировки или поддержания процесса.

Управление качеством продукции - действия, осуществляемые при создании и эксплуатации или потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества.

Механизм управления качеством продукции



Механизм управления качеством продукции – это системные взаимодействия субъекта и объекта управления в рамках определенных структур и на основе властных полномочий, экономических рычагов и стимулов, морально-этических отношений для достижения требуемого уровня качества продукции.



К элементам механизма управления качеством продукции относятся:

- 1) законы существования субъективного мира;

2) законы, действующие в сфере управления, как частная форма законов развития объективного мира;

3) принципы управления (как общие, так и специфические) – основные правила, которые должны соблюдаться персоналом управления при принятии решений в определенных условиях и на соответствующих уровнях;

4) принципы управления качеством определяют цели управления. Цель управления рассматривается как некоторый, заранее заданный идеальный результат;

5) цели управления обуславливают необходимость решения определенных задач. Задача – совокупность вопросов и условий, необходимых для их решения;

6) методы управления как совокупность способов воздействия субъекта управления на объект для разрешения задач и достижения целей;

7) функции управления, как специализированные виды деятельности, выделившиеся в процессе обособления управленческого труда;

8) социально-экономические системы и процессы, на которые направлено управленческое воздействие;

9) результат или эффект, анализ которого используется для корректировки построения или поведения механизма хозяйствования;

10) организационные структуры, которые обеспечивают целостность системы, устойчивость отношений, связей, потоков и являются каркасом механизма управления.

Состав подсистем механизма управления качеством



В современной теории и практике управления качеством выделяют пять основных этапов:

1. Принятие решений «что производить?» и подготовка технических условий;
2. Проверка готовности производства и распределение организационной ответственности;
3. Процесс изготовления продукции или предоставления услуг;
4. Устранение дефектов и обеспечение информацией обратной связи в целях внесения в процесс производства и контроля изменений, позволяющих избегать выявленных дефектов в будущем;
5. Разработка долгосрочных планов по качеству.

Система управления качеством продукции представляет собой совокупность органов управления, взаимодействующих с помощью материально-технических и информационных средств при управлении качеством продукции.

Система управления качеством продукции должна предусматривать совокупность взаимоувязанных организационных, технических, экономических и социальных мероприятий по обеспечению целей управления качеством продукции.

Система качества может быть эффективной только при условии, что она функционирует в системе управления качеством, а также соответствует следующим требованиям:

- обеспечивает управление качеством на всех участках «петли качества»;
- обеспечивает участие в управлении качеством всех работников предприятия;
- устанавливает ответственность руководства;
- обеспечивает неразрывность деятельности по качеству с деятельностью по снижению затрат.
- обеспечивает обязательность выявления дефектов и препятствует их допуску в производство и к потребителю;
- устанавливает порядок проведения периодических проверок, анализа и совершенствование системы;
- устанавливает и обеспечивает порядок документального оформления всех процедур системы.

Механизм управления качеством включает в себя десять основных элементов, которые обеспечивают его функционирование и целостность:

1. Законы существования субъективного мира;
2. Законы, действующие в сфере управления (как частная форма законов развития объективного мира);
3. Принципы управления: основные правила (общие и специфические), которыми должен руководствоваться персонал при принятии решений на соответствующих уровнях;

4. Цели управления: идеальный, заранее заданный результат, который определяется принципами управления качеством;
5. Задачи управления: совокупность вопросов и условий, которые необходимо решить для достижения поставленных целей управления;
6. Методы управления: совокупность способов воздействия, используемых субъектом управления на объект для разрешения задач и достижения целей;
7. Функции управления: специализированные виды деятельности, которые выделились в процессе обособления управленческого труда;
8. Социально-экономические системы и процессы: области, на которые непосредственно направлено управленческое воздействие;
9. Результат (эффект): анализ достигнутого результата используется для корректировки поведения механизма;
10. Организационные структуры: обеспечивают целостность системы, устойчивость связей и потоков, являясь каркасом механизма управления.

Управление качеством имеет дело со всей системой разработки, производства, эксплуатации (потребления) и утилизации продукции.

В современной практике и теории управления качеством выделяют пять основных, последовательных этапов:

1. Принятие решений и подготовка условий: принятие решений типа «что производить?» и последующая подготовка необходимых технических условий.
2. Подготовка и распределение ответственности: проверка общей готовности производства и распределение организационной ответственности между подразделениями и сотрудниками.
3. Изготовление: непосредственный процесс изготовления продукции или предоставления услуг.
4. Корректирующие действия: устранение выявленных дефектов и обеспечение информацией обратной связи. Эта информация используется для внесения изменений в процесс производства и контроля, чтобы избежать выявленных дефектов в будущем.
5. Долгосрочное планирование: разработка долгосрочных планов, направленных на совершенствование качества.

Механизм управления качеством - это сложная, многоуровневая система, объединяющая законы, принципы, цели, методы и структуры для достижения и поддержания требуемого уровня качества продукции на всех стадиях ее жизненного цикла. Его эффективность напрямую зависит от интеграции всех подсистем, охвата всех этапов производства и вовлеченности всего персонала.

Контрольные вопросы по лекции 5.6

1. Как определяется управление качеством продукции, и какие действия оно включает?

2. Объясните, что представляет собой механизм управления качеством продукции с точки зрения системных взаимодействий, и какова его основная цель?

3. Какие 10 элементов включаются в состав механизма управления качеством продукции согласно лекции?

4. Какую роль играют принципы управления в механизме управления качеством, и как они связаны с целями управления?

5. В чем заключается взаимосвязь между целями и задачами управления качеством?

6. Какие три основные подсистемы входят в состав механизма управления качеством продукции, и какие функции они выполняют?

7. Опишите содержание пяти основных этапов управления качеством, выделяемых в современной теории и практике.

8. Дайте определение Системы управления качеством продукции и объясните, что она должна предусматривать.

9. Перечислите и объясните основные требования, которым должна соответствовать система качества, чтобы быть эффективной.

10. С какими этапами жизненного цикла продукции имеет дело управление качеством?