

Уважаемые студенты!

Ниже представлена лекция. Вам необходимо:

1. Внимательно прочесть лекционный материал.
2. Законспектировать лекцию, выделяя основные понятия и определения, конспект должен составлять не менее 3-4 страниц тетради.
3. Ответить на вопросы письменно в конце законспектированной лекции.
4. Законспектированную лекцию и ответы на вопросы переслать на адрес электронной почты преподавателя по окончании недели [igvnovikov@mail.ru](mailto:igvnovikov@mail.ru).

В случае возникновения вопросов в течении времени вашей пары можно обратиться к преподавателю on-line или по телефону 072-162-7772.

### **Системы управления качеством**

**Цель:** Изучить системы управления качеством

**План:**

1. Механизм и объекты управления качеством
2. Функции и методы управления качеством
3. Системный подход к управлению качеством

Под управлением в широком смысле слова понимается общая функция организационных систем, обеспечивающая сохранение их структуры, поддержание режима деятельности, реализацию их программы, достижение цели.

Под управлением качеством продукции понимаются действия, осуществляемые при ее создании, эксплуатации и потреблении в целях формирования, обеспечения и поддержания заданного уровня качества продукции.

**Механизм управления качеством** представляет собой совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, используемых принципов, методов и функций управления на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством.

**Объекты управления качеством продукции** - это показатели качества продукции, факторы и условия, определяющие их уровень, а также процессы формирования качества продукции.

**Субъекты управления качеством продукции** - это органы управления и отдельные лица, реализующие функции управления в соответствии с установленными принципами и методами.

**К функциям управления качеством продукции на предприятии** относятся:

- о прогнозирование и планирование качества продукции;
- о оценка и анализ качества продукции;
- о контроль качества продукции;
- о стимулирование качества продукции и ответственность за него.

Под **методами управления качеством** понимается совокупность приемов и правил воздействия на объекты управления, направленных на достижение требуемого качества.

Выделяют следующие методы управления качеством:

- 1) организационные (административные):
  - а) распорядительные (директивы, приказы и т.д.),
  - б) регламентирующие (нормы, нормативы, положения),
  - в) дисциплинарные (ответственность и поощрение);
- 2) социально-психологические:
  - а) социальные (воспитание и мотивация),
  - б) психологические (создание психологического климата в коллективе, психологическое воздействие положительными примерами);
- 3) технико-технологические:
  - а) технические методы контроля качества,
  - б) методы технологического регулирования качества продукции и процессов;
- 4) экономические:

- а) методы экономического стимулирования и материальной заинтересованности,

- б) ценообразование с учетом уровня качества,

- в) финансирование деятельности в области качества.

По отношению к предприятию реализация методов управления качеством может носить внутренний (внутрифирменный) и внешний характер. Методы управления качеством могут быть реализованы на основе конкретных средств управления качеством. В табл. 1 представлены основные методы управления качеством и приведены примеры средств их реализации во внешней и внутренней среде предприятия.

Системный подход к управлению качеством

Системный подход к управлению качеством предполагает формирование целевой подсистемы управления предприятием, подразумевающей упорядоченную совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов объекта производства, предназначенных для достижения поставленной цели - создания условий для обеспечения требуемого уровня качества объекта производства при минимальных затратах.

Системный подход к управлению качеством на предприятии предполагает использование следующих принципов:

- о целенаправленности - позволяет установить границы управления и адресность управленческих решений;
- о комплексности - охватывает все стадии жизненного цикла продукта, все структурные подразделения, руководство и весь персонал предприятия;
- о непрерывности - обеспечивает процесс управления, ориентированный на постоянное улучшение системы;
- о объективности - ориентирует на использование адекватных методов управления, выбор показателей, отражающих действительное состояние управления качеством, подбор управленческого персонала соответствующей квалификации;

- о оптимальности - предусматривает необходимость обеспечения результативности и эффективности процессов управления качеством, в частности, и системы в целом.

Система управления качеством предприятия включает общие, специальные и обеспечивающие подсистемы.

К *общим подсистемам управления качеством* относятся:

- о прогнозирование и планирование качества продукции;

**Таблица 1. Методы управления качеством на предприятиях и средства их реализации**

Методы управления качеством	Примеры средств реализации методов управления качеством по отношению к предприятию	
	внутрифирменные	внешние
Организационные (административные)	а) приказ директора о создании системы менеджмента качества на предприятии; б) документирование систем менеджмента качества на предприятии; в) объявление благодарности сотруднику за высокие показатели качества работы и награждение денежной премией	а) Федеральным законом от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ утвержден технический регламент «О безопасности зданий и сооружений»; б) постановлением Правительства РФ от 15 сентября 2009 г. № 753 утвержден технический регламент «О безопасности машин и оборудования»
Социально-психологические	а) кружки качества <sup>1</sup> ; б) формирование корпоративной культуры организации, ориентированной на повышение качества	а) проведение конкурсов в области качества; б) присуждение премий по качеству (международных, национальных и т.д.)
Технико-технологические	а) статистический контроль качества; б) анализ рисков, выявление в технологическом процессе параметров, являющихся критическими для	—

Методы управления качеством	Примеры средств реализации методов управления качеством по отношению к предприятию	
	внутрифирменные	внешние
	обеспечения безопасности продукции, и принятие адекватных мерозащиты в определенных критических точках технологического	
Экономические	а) разработка системы материального поощрения и наказаний в системе оплаты труда для стимулирования качества работы сотрудников; б) установление цен по категориям качества; в) финансирование работ по созданию системы менеджмента качества предприятия	а) оптимизация затрат на качество для обеспечения конкурентоспособности товара по цене потребителя; б) оплата работ по сертификации системы менеджмента качества предприятия

- о учет, анализ и оценка качества продукции;

- о стимулирование качества продукции и ответственность за него;
- о контроль качества продукции.

**К специальным подсистемам управления качеством**

относятся:

- о стандартизация;
- о испытания продукции;
- о профилактика брака;
- о оценка соответствия и сертификации.

**К обеспечивающим подсистемам управления качеством** относятся:

- о правовое обеспечение;
- о информационное обеспечение;
- о материально-техническое обеспечение;
- о метрологическое обеспечение;
- о кадровое обеспечение;
- о организационное обеспечение;
- о технологическое обеспечение;
- о финансовое обеспечение.

Система управления качеством - это часть системы управления предприятием (организацией), которая направлена на достижение выходных данных (результатов) в соответствии с целями в области качества, чтобы удовлетворять потребности, ожидания и требования заинтересованных сторон. Цели в области качества дополняют другие цели организации, связанные с управлением персоналом, инвестиционной и инновационной деятельностью, производственным менеджментом, окружающей средой, охраной труда и т.д. Различные части системы управления организацией могут быть интегрированы вместе с системой управления качеством в единую систему менеджмента, использующую общие элементы.

**Контрольные вопросы:**

1. Каковы механизм и объекты управления качеством?

2. Какие существуют функции и методы управления качеством?
3. Охарактеризуйте системный подход к управлению качеством?