



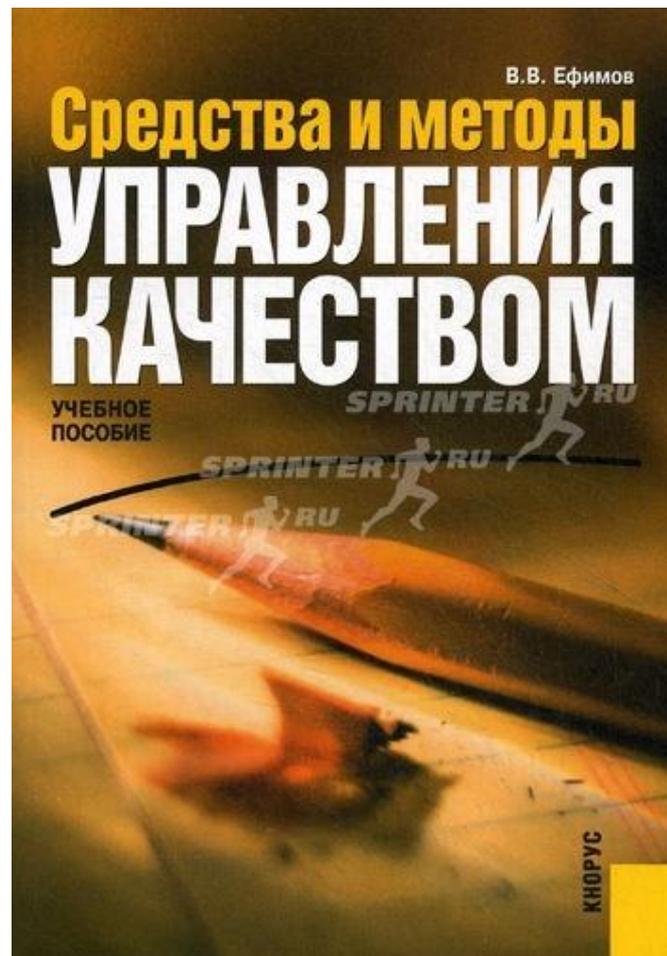
**Дисциплина**  
**«Средства и методы управления качеством»**  
**в государственном экзамене по специальности**  
**«Управление качеством»**

**Выполнила:**  
**студентка 4 курса группы 241902**  
**Поликарпова Ольга Александровна**

Архангельск - 2013 г.

## Вопросы по СиМУК:

- 1) Основные понятия и категории управления
- 2) Развитие контроля качества. Виды контроля
- 3) Статистические методы контроля и обеспечения качества
- 4) Миссия. Общие и стратегические цели организации
- 5) Организационная структура и роль руководства в осуществлении политики в области качества
- 6) Понятие и роль логистики



# 1 Основные понятия и категории управления



## 1) Основные понятия и категории управления

Управление - общая функция организационных систем, которая заключается в обеспечении сохранности структуры и поддержании режима деятельности и реализации программы и целей организации.

Социальное управление - целенаправленное воздействие на общество для сохранения или совершенствования его специфики

Управление качеством - методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству

## **Значение основных категорий управления в теории управления.**

- 1) цель управления – желаемое, возможное и необходимое состояние объекта управления, которое должно быть достигнуто в будущем.
- 2) функция управления – своего рода поле управленческой деятельности, продукт процесса разделения и специализации труда в сфере управления.
- 3) методы управления – способы целенаправленного воздействия на объект управления в целях поддержания его устойчивости в заданных рамках; конкретное использование метода управления называется стилем управления.
- 4) законы управления – общие существующие и необходимые связи явлений, изучаемых наукой управления. Объективность закона управления регламентирует взаимоотношение науки и искусства управления.
- 5) принципы управления – основные правила, требования и идеи, которым следуют руководители в осуществлении управления. Они являются одной из основных форм сознательного использования объективных законов управления в практике управления. Принципы управления – обобщение оправдавшего себя прошлого опыта управления.

## 2 Развитие контроля качества. Виды контроля



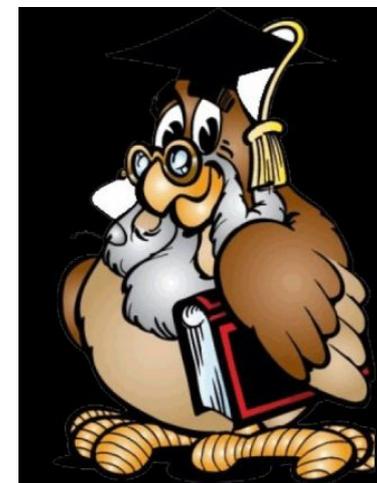
Вопросы, составляющие историческую последовательность развития качества:

- контроль качества продукции,
- оценка качества продукции,
- управление качеством продукции,
- этапы системного подхода в УК,
- взаимное УК продукции с обеспечивающими его факторами (роль государства, государственная система стандартизации),
- менеджмент качества в условиях предприятия.

Технический контроль качества лежит в основе любого способа менеджмента качества.

Организационный контроль качества – система технических и административных мероприятий, направленных на обеспечение качества продукции, полностью соответствующей требованиям нормативных документов.

Контроль качества - проверка соответствия количественных или качественных характеристик продукции (процесса), от которых зависит соответствие продукции установленным техническим требованиям.



### **Классификация контроля:**

1) в зависимости от объекта контроля: контроль качества продукции, товарных и сопроводительных документов, технологических процессов, средств технического оснащения, квалификации исполнителей, соблюдения условий эксплуатации.

2) по полноте охвата контроля: сплошной, выборочный, непрерывный, периодический

3) по этапу производства: входной, операционный, приемочный

4) в зависимости от уровня технического оснащения: ручной, механизированный, автоматизированный

5) по структуре организации: самоконтроль, одноступенчатый (контроль исполнителя и приемка ОТК), многоступенчатый (контроль исполнителя, операционный контроль, спец.приемка).

6) по возможности последующего использования продукции: разрушающий, неразрушающий.

## **3 Статистические методы контроля и обеспечения качества**



## Простые традиционные методы:

- 1) гистограммы;
- 2) временные ряды (графики);
- 3) диаграмма Парето;
- 4) причинно-следственные диаграммы (Исикавы);
- 5) контрольные листки;
- 6) контрольные карты;
- 7) диаграммы рассеяния (разброса).



Новые инструменты управления качеством содержат следующие методы:

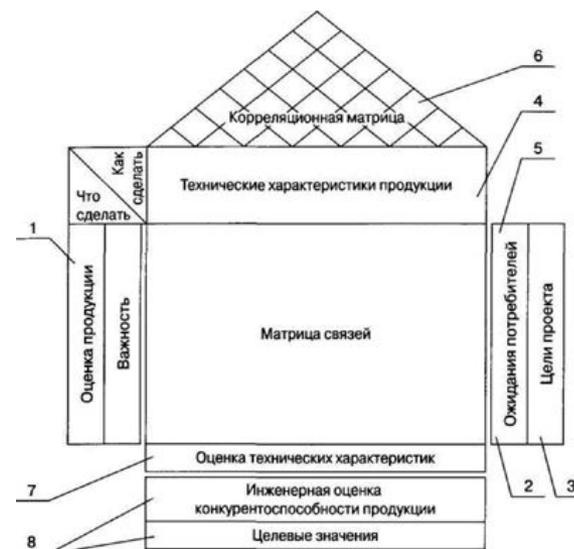
- ❑ мозговая атака,
- ❑ диаграмма сродства,
- ❑ диаграмма связей,
- ❑ древовидная диаграмма,
- ❑ матричная диаграмма (таблица качества),
- ❑ стрелочная диаграмма,
- ❑ поточная диаграмма,
- ❑ матрица приоритетов.



Эти инструменты позволяют решать проблемы управления качеством при анализе фактов, представленных не в численной, а в какой-либо другой форме, например, в виде словесных описаний.

К новейшим инструментам управления качеством относят следующие методы:

- ✓ развертывание функции качества (QFD-анализ),
- ✓ бенчмаркинг (методология реберных точек),
- ✓ анализ форм и последствий отказов (FMEA-анализ),
- ✓ анализ деятельности подразделений,
- ✓ система "Ноль дефектов",
- ✓ система "Точно вовремя",
- ✓ функционально-стоимостной анализ.



## 4 Миссия. Общие и стратегические цели организации



Стратегическое планирование качества начинается с выбора таких целей, которые позволяют на каждом этапе развития организации эффективно использовать ресурсы и получать прибыль, а затем вкладывать полученные средства в др. проекты последовательно этап за этапом, развивая организацию.

Выраженная в качественных категориях общая цель организации определяется, как миссия.

Миссия должна быть представлена в виде системы конкретных стратегических целей, которые станут основой для среднесрочного и краткосрочного планирования, без постановки целей любое управление не возможно.

Стратегические цели устанавливаются исключительно руководители высшего уровня.

Т.к любая цель в конечном итоге рассматривается, как показатель деятельности организации, то она должна иметь:

- 1) существенный признак (содержание, по которому проверяется в какой степени цель достигнута)
- 2) размерность характеристик существенного признака, по которому происходит измерение
- 3) Количественный показатель характеристик, который организация должна достичь в планируемый период времени

В зависимости от иерархических уровней цели можно разделить на:

- ✓ корпоративные,
- ✓ цели отдельных направлений деятельности,
- ✓ цели для функциональных подразделений (функциональные цели),
- ✓ цели для более мелких подразделений, входящих в функциональные (оперативные) цели,
- ✓ личные цели для исполнителей.

## **5 Организационная структура и роль руководства в осуществлении политики в области качества**



Организационная структура - это распределение обязательств, полномочий и взаимоотношений между работниками в соответствии с которыми организация выполняет свои функции.

Делегирование - передача задач и полномочий лицу, которое примет на себя ответственность за их выполнение.

Должностные обязанности - ожидаемое выполнение конкретных требований сотрудниками, занимающими определенную должность.

Ответственность – это обязанность давать отчет о выполненной работе, либо о решении поставленных задач в соответствии с определенными требованиями.

Полномочия – это ограниченное право использовать ресурсы и направлять деятельность подчиненных сотрудников на выполнение установленных задач.

Полномочия делегируются, а ответственность нет.

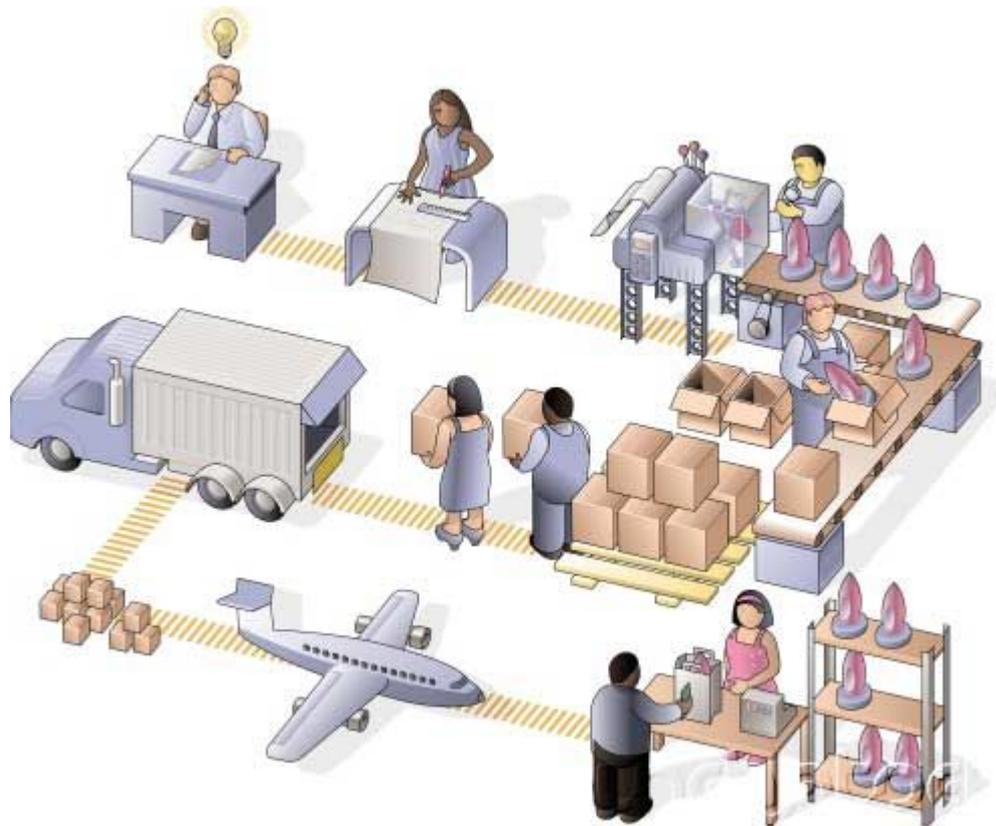
Организационная структура обычно определяется схемой.

Структура должна отражать все основные процессы и учитывать функции разделения труда и полномочий работников.

Быть лидером – значит приводить сотрудников к успеху и самореализации.

Сила руководителя не в принуждении, а в разъяснении и поощрении.

## 6 Понятие и роль логистики





Логистика – это наука управления материальными потоками от первичных источников до конечного потребления с минимальными издержками, связями с товародвижением, с относящимися к нему информационными потоками.

Главная задача логистики – достижение максимального эффекта с минимальными затратами в условиях нестабильной обстановке на рынке.

Общая задача логистики:

- 1 – созданием систем регулирования материальных и информационных потоков.
- 2 – определение стратегий и технологий физического перемещения товара.
- 3 – прогнозирование объема производства, перевозок и складирование.
- 4 – распространение транспортировочных средств.
- 5 – организация послепродажного обслуживания.

Функции логистики:

1. Оперативные – непосредственное управление движения материальных ценностей в сфере производства и распределения.
2. Координация – выявление и анализ потребностей в материальных ресурсах, анализ рынков и обработка данных на продукцию.
3. Системообразующая.
4. Результативная.

Объектом системы логистики является система потоков.

1. Материальный поток – поток, имеющий вещную форму продукции, находящиеся в системном движении.
2. Информационный поток – совокупность циркулирующих в логистической системе сообщений, необходимых для контроля и управления логистическими операциями.
3. Финансовый поток – направленное движение финансовых средств, циркулирующих в логистической системе и необходимых для обеспечения эффективного движения материального потока.

### Виды логистики:

1. Закупочная – управление материальными потоками в процессе обеспечения предприятия материальными ресурсами.

2. Производственная – управление материальными потоками на этапе прохождения через ряд производственных звеньев.

3. Распределительная – рационализация производств физического распределения.

4. Транспортная – заключается в перемещении продукции в заданном состоянии и с применением заданных средств.

5. Информационная – организует поток данных, сопровождающих материальных поток и является существенным звеном предприятия, которое связывает снабжение производства и сбыт.





**Спасибо  
за внимание!!!**