

Основные группы методов управления качеством

Выполнила:
Сутырина Екатерина, 177гр



Методы управления качеством представляют собой способы и приемы осуществления управленческой деятельности и воздействия на управляемые объекты (средства и продукты труда) для достижения поставленных целей в области качества.



1

ОРГАНИЗАЦИОННО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЕ

2

ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ

3

СТАТИСТИЧЕСКИЕ

4

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ

5

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ

6

ЭКСПЕРТНЫЕ



Организационно-распорядительные методы

Они сводятся к разработке стандартов качества в виде приказов, инструкций, распоряжений, которые обязательно должны выполняться. Эти документы регулируют не только процесс производства продукции (и соответствие её свойств предъявляемым к ней требованиям), но также работу с персоналом, а именно: подбор, найм, введение в должность, повышение квалификации и т. д.



- **регламентирование** — разработка организационной структуры компании и определение функций каждого подразделения, а также должностных инструкций для каждого сотрудника;
- **стандартизация** — предполагает подготовку стандартов, которых необходимо придерживаться;
- **нормирование** — установление мер временных затрат на работу, количественных показателей, к которым нужно стремиться, и т. д.;
- **инструктирование** — по сути, разъяснение особенностей работы, выдача дополнительных рекомендаций и пр.;
- **распорядительное воздействие** — составление приказов, указаний, выполнение которых потом контролируется.



Инженерно-технологические методы

Как следует из названия, они влияют непосредственно на технологические процессы производства, в том числе на выбор технологий.



Все эти методы управления качеством условно
можно классифицировать на:

- **автоматические;**
- **автоматизированные;**
- **механизированные;**
- **ручные.**



Статистические методы

Заключаются в отслеживании статистических данных и выявлении факторов, позволяющих судить об ухудшении или улучшении качества продукта.



Они представляют собой взаимосвязанный комплекс методов отслеживания качества на основе статистических данных:

- **статистический анализ;**
- **статистическое регулирование технологических процессов;**
- **статистический приемочный контроль;**
- **статистическая оценка качества.**



Экономические методы

Сводятся к созданию таких условий работы для руководства и персонала, при которых качество продукта как минимум оставалось бы на уровне, а как максимум — повышалось. То есть реализуются через финансирование деятельности, разработку системы мотивации для персонала и пр.



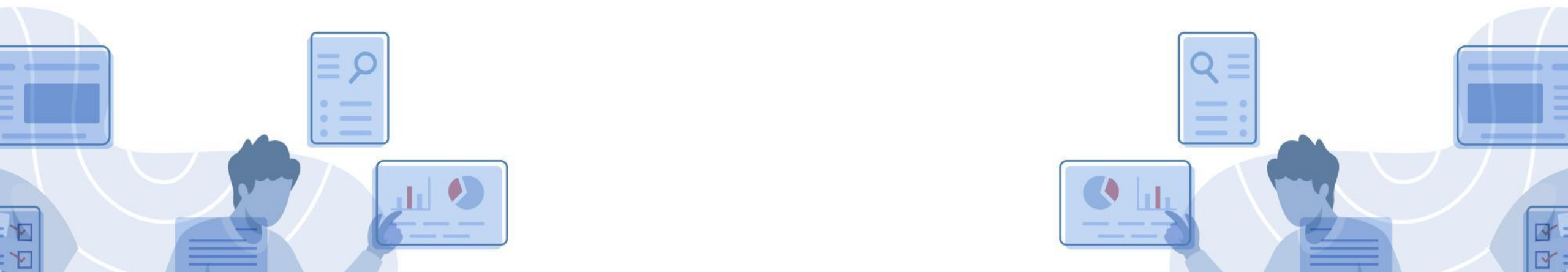
- **финансирование деятельности** в области управления качеством (кредитование разработок новаций, новых и модернизируемых видов продукции);
- **хозрасчёт доходов и расходов**, позволяющего равномерно распределять прибыль;
- **экономическое стимулирование производства**, распределение и предоставление потребителям продукции и услуг, соответствующих их требованиям;
- **бизнес-планирования** (он позволяет совершенствовать существующую продукцию либо разрабатывать новую);
- **ценообразование** на продукцию и услуги с учетом их уровня качества;
- **создания фондов** стимулирования качественных показателей (например, через премирование сотрудников, усовершенствование техники);
- **применения системы вознаграждения**, при которой заработная плата сотрудников напрямую зависит от приложенных ими усилий.



Социально-психологические методы

Заключаются в управлении атмосферой в коллективе, влиянии на социальные факторы, от которых зависит качество продукции.

Чаще всего предполагают разработку инструкций и правил, от которых зависит дисциплина, либо систем нематериального вознаграждения (повышения мотивации сотрудников).



- **повышение уровня ответственности, инициативности, а также дисциплины в коллективе;**
- **повышение мотивации на успех;**
- **улучшение психологического климата в команде, в том числе минимизацию риска возникновения конфликтов, организацию корпоративных мероприятий, помогающих сплотить коллектив;**
- **учёт психологических, личностных характеристик каждого человека и использование этих данных для повышения показателей качества;**
- **привлечение сотрудников, которые задействованы в рабочем процессе, к управлению качеством.**



Экспертные методы

Сводятся к использованию экспертных мнений относительно организации процесса производства.



Контроль качества — важнейший процесс на производстве, повышающий ценность продукта.

