

Тема 4.

Качество как объект управления в жизненном цикле продукции

качество продукта

=

это готовая продукция

часто
возникающие
ассоциации

Продукт ?

- овеществленный продукт, или готовая продукция;
- интеллектуальный продукт;
- продукт переработки;
- услуга

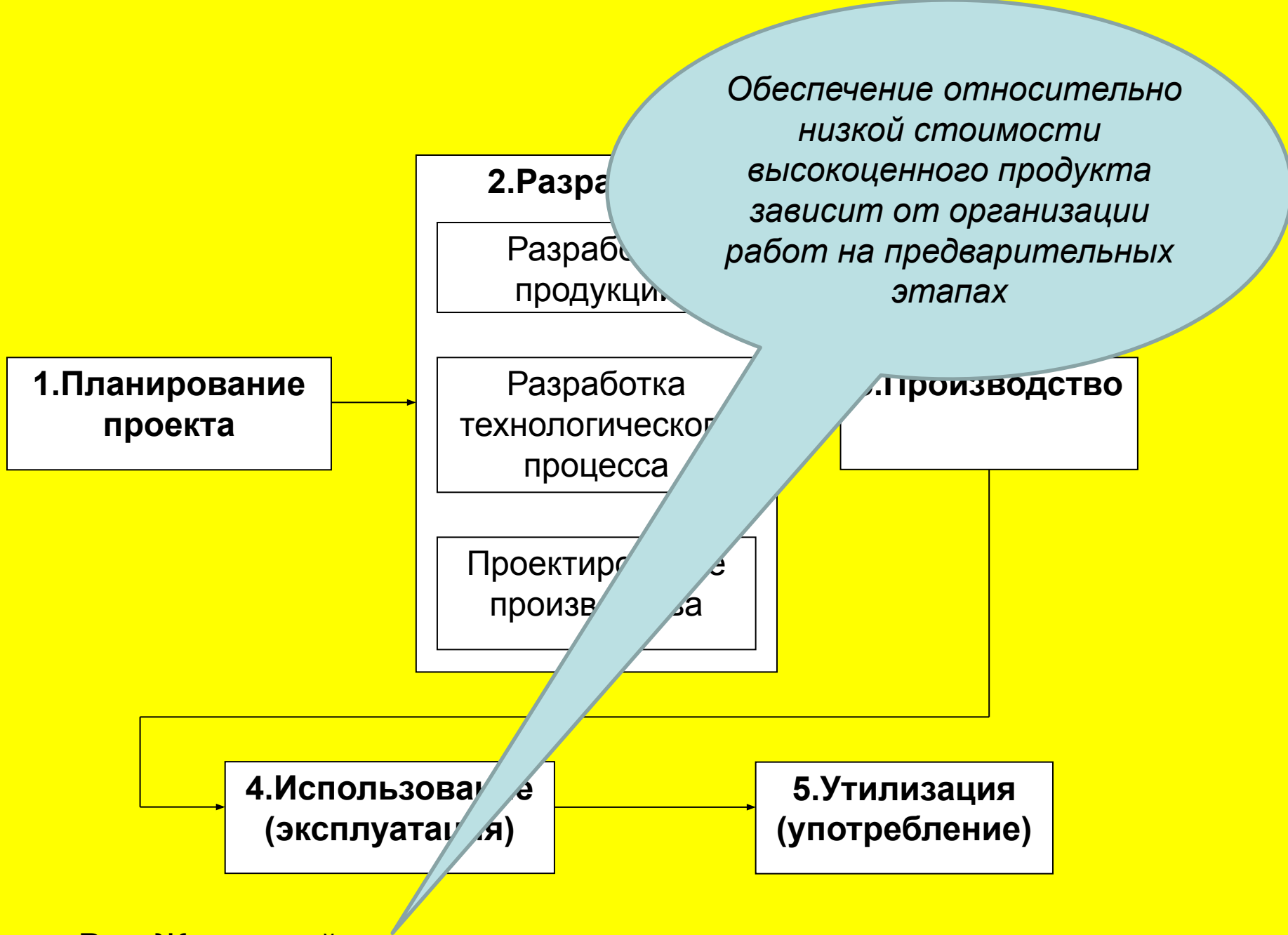
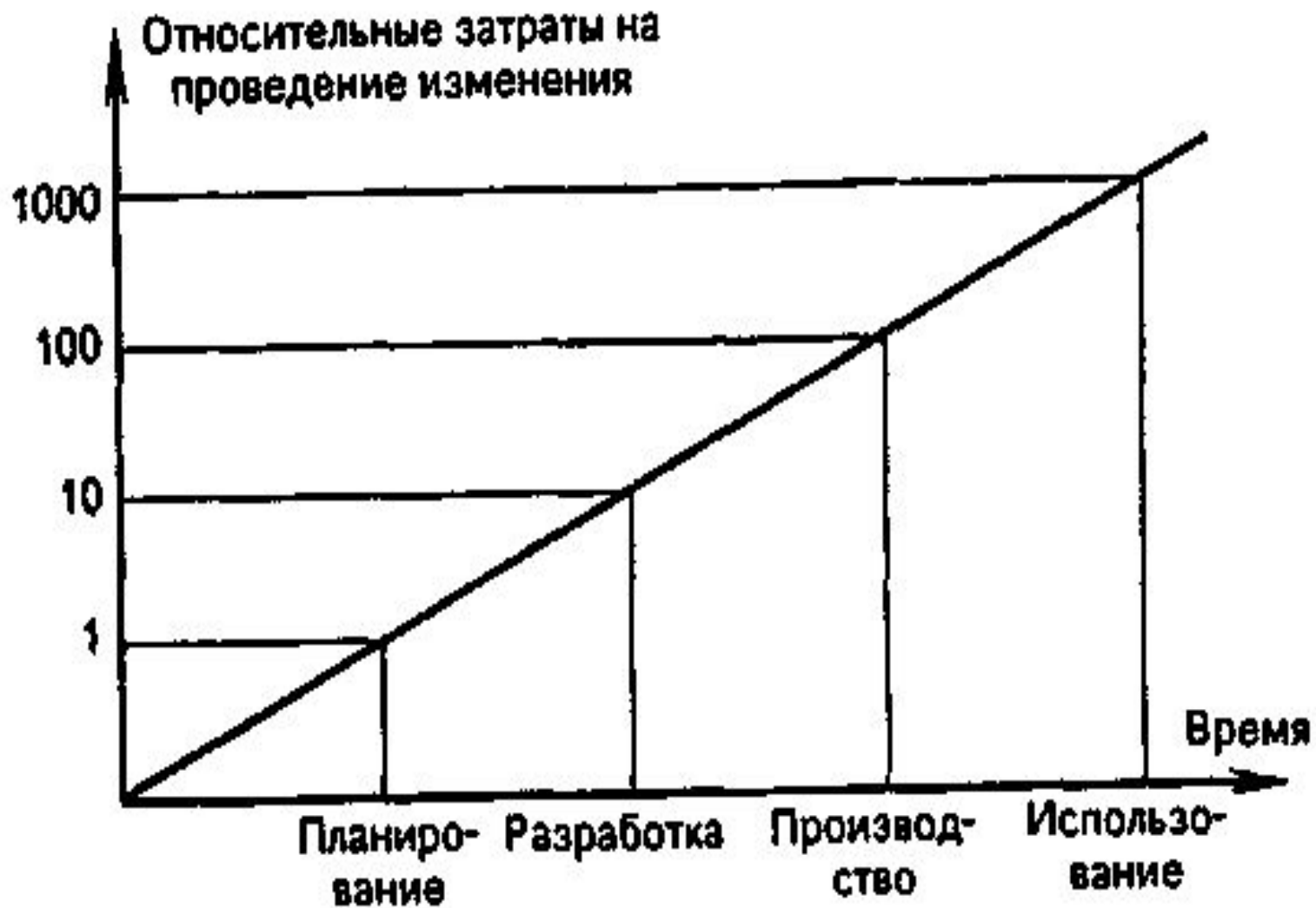


Рис. Жизненный цикл продукта

Правило 10-кратных затрат



"Нужно не исправлять брак,

а не делать брака.

Это значительно дешевле,

а значит, выгоднее".

Качество планирования ?



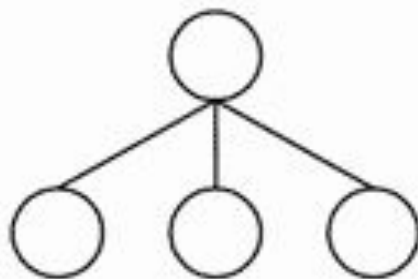
насколько полно *будут* учтены ожидания
потребителя/пользователя в создаваемом
продукте

зависит - от качества поступающей
информации (ее достоверности)
- от состояния потребительского
рынка и перспектив его развития

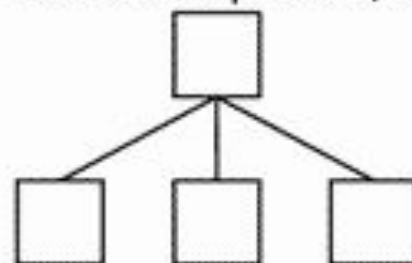
Шаг 1. Планирование целей.



Шаг 2. Построение иерархической структуры работ



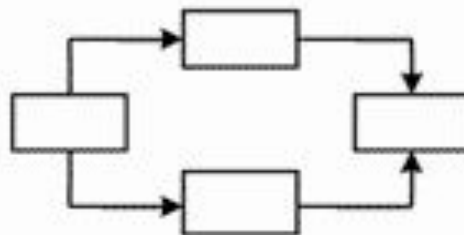
Шаг 3. Построение структурной схемы организации



Шаг 6. Разработка идеального календарного графика

Проект	
Работа 1	
Работа 2	
Работа 3	
Работа 4	

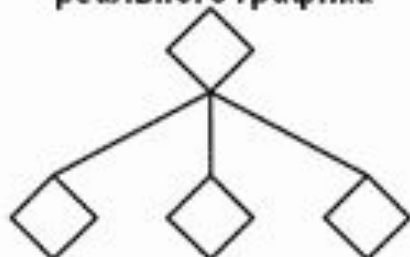
Шаг 5. Построение сетевой модели



Шаг 4. Построение плана по вехам

Проект				
Продукт 1	✓			
Продукт 2			✓	
Продукт 3				✓
Продукт 4	✓			

Шаг 7. Планирование ресурсов, построение реального графика



Шаг 8. Разработка бюджета проекта



Шаг 9. Разработка и принятие итогового плана проекта



Цель проекта

=

{качественная формулировка цели}

+

результаты:

результат 1

результат...

результат N.

Цели д.б.(принцип SMART)

- *ясными и точными (S - Specific);*
- *измеримыми (M - Measurable),*
- *достижимыми (A - Achievable);*
- *непротиворечивыми как между собой так и со стратегическими целями организации (R - Related);*
- *определены по срокам их достижения (T - Times-bound).*

*Для определения последовательности
необходима информация:*

- перечень работ,
- описание продукта,
- технологические и внешние взаимосвязи,
ограничения и предположения.

Качество разработки ?



разработка технологической и
нормативной документации,

*чтобы делать «правильные» вещи с
минимальными затратами*



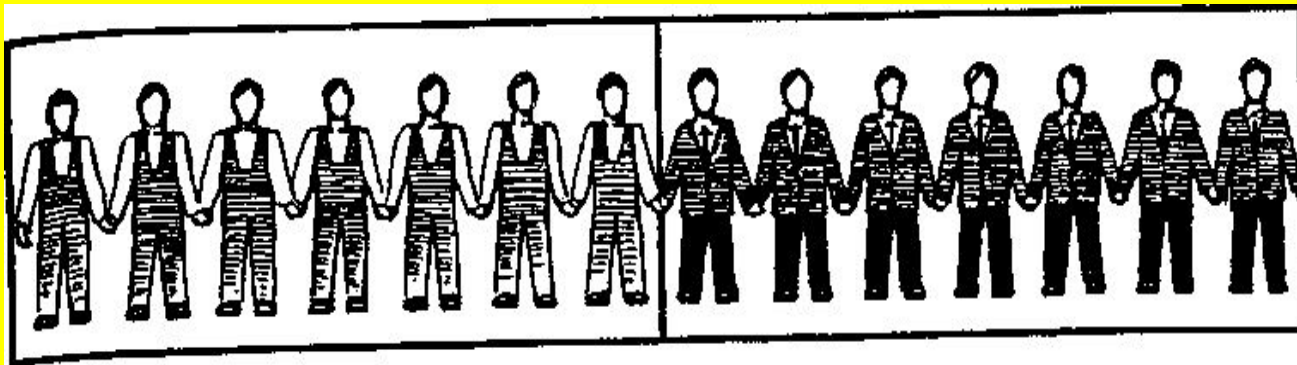
При разработке процесса необходимо ответить на вопросы:

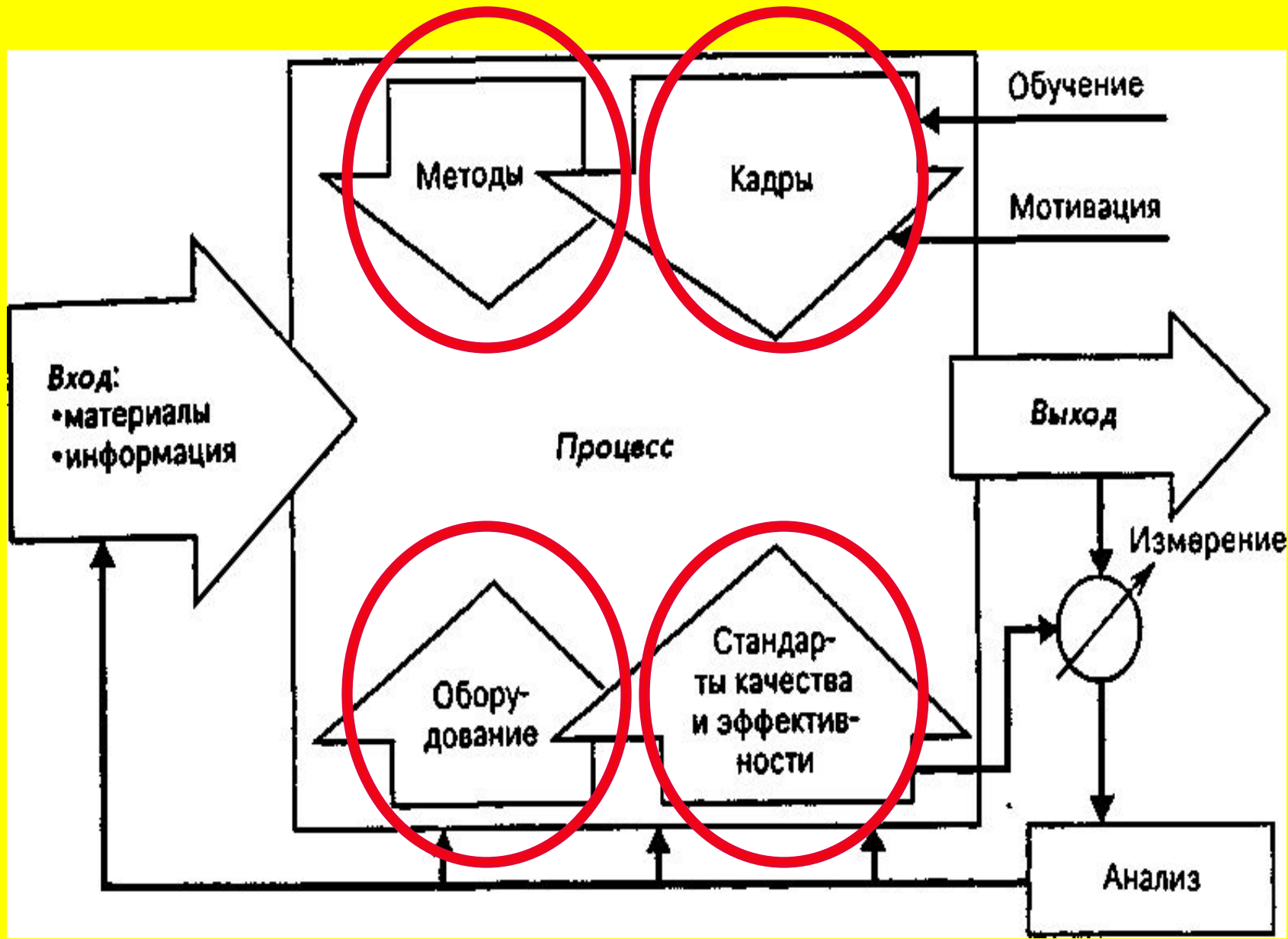
- Каковы требования к процессу?
- Каков порядок выполнения процесса?
- Что и как нужно контролировать?
- Кто исполнитель, потребитель, поставщик на каждой технологической операции?

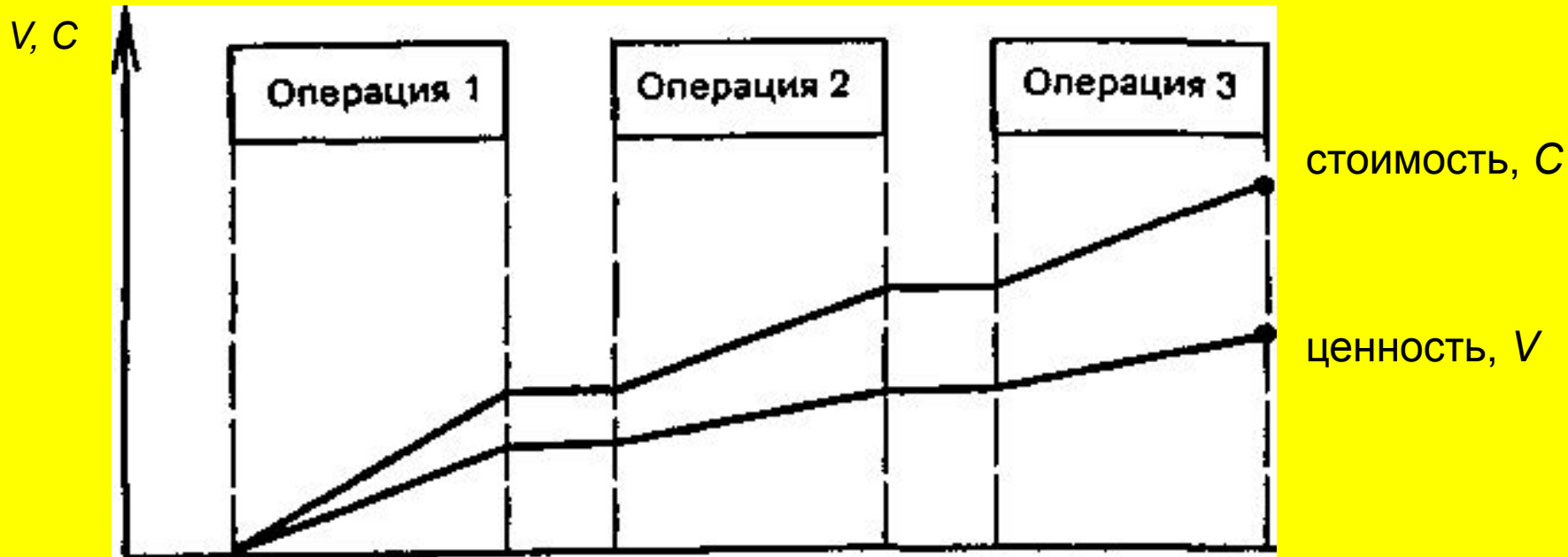
Потребители

Внутренние

Внешние







При выпуске дефектного продукта его ценность по мере прохождения по операциям не добавляется, а убавляется за счет закладывания в ценность готового продукта будущих издержек на переработку бракованной продукции.

Характеристики и процесса

- *Результативность*
- *Эффективность =
результат / затраты*
- *Гибкость*

отношение
выходных ресурсов

(эластичность,
способность к адаптации)

— приспособляемость

к изменениям условий
за счет внешних и
внутренних причин.

Введение *поэтапного контроля*

не добавляет ничего в ценность продукта

с точки зрения удовлетворения запросов

потребителя, но *уменьшает издержки*

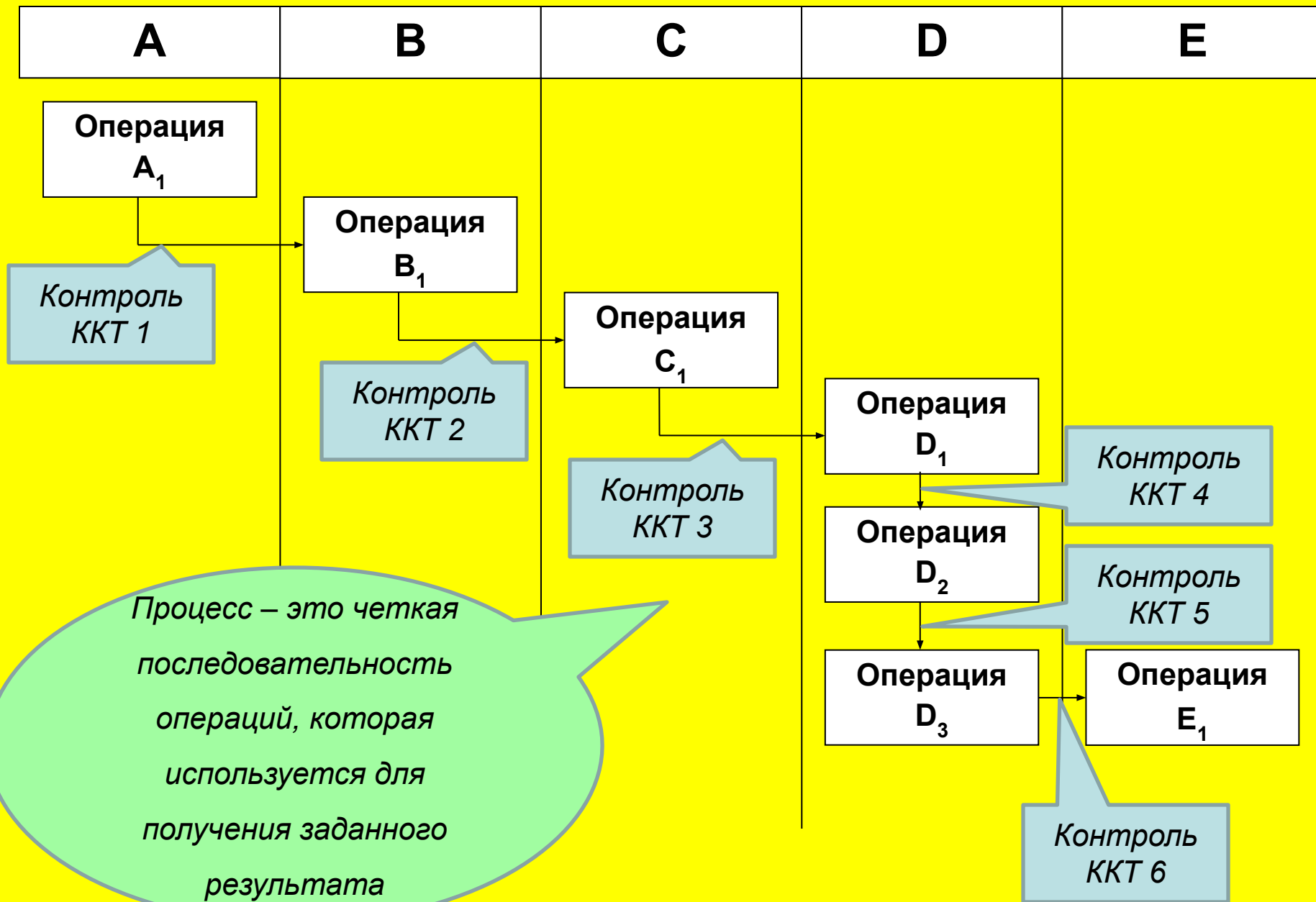
производителя на исправление брака

в готовой продукции

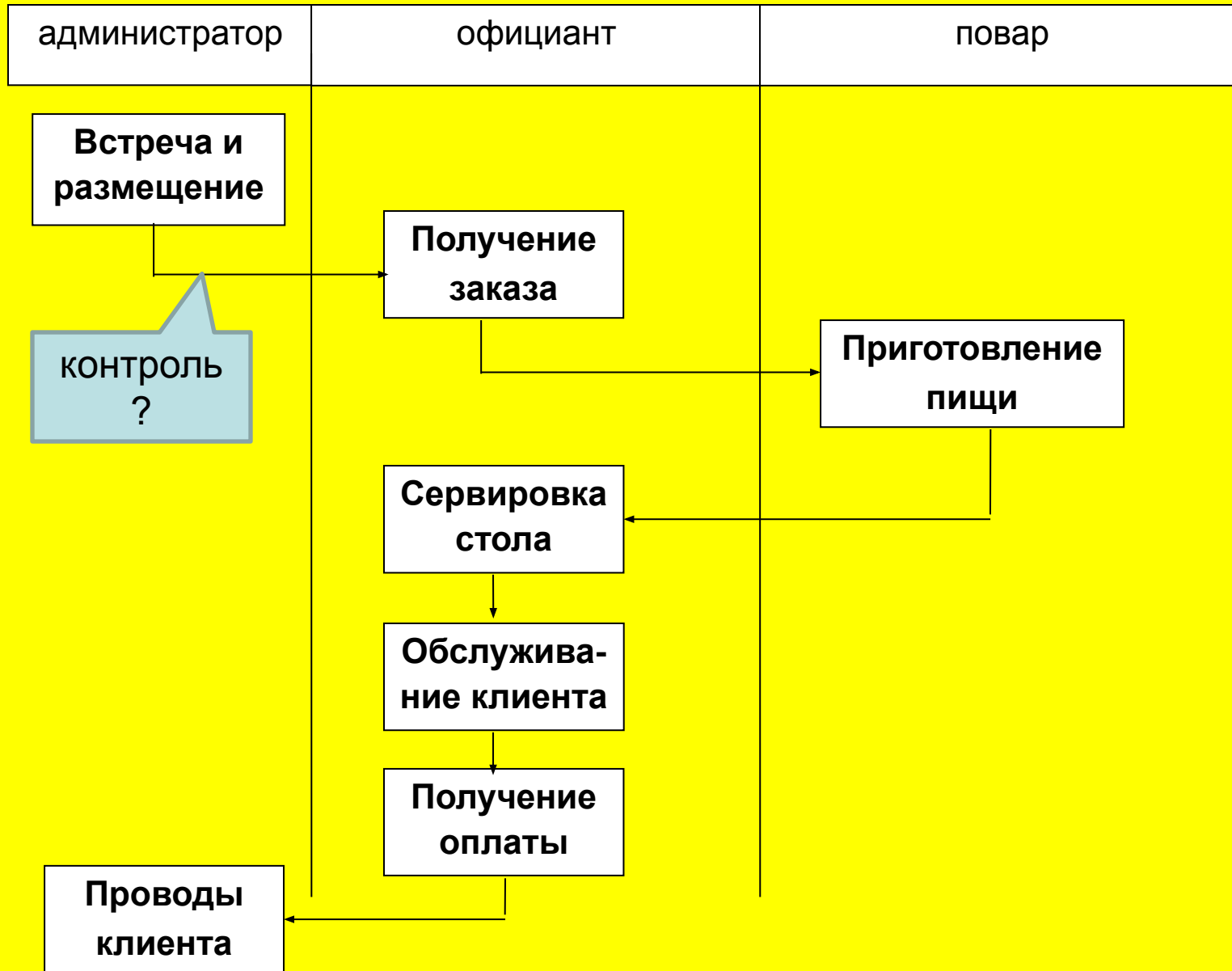
(максимальное качество для потребителя и

минимальные затраты для производителя)

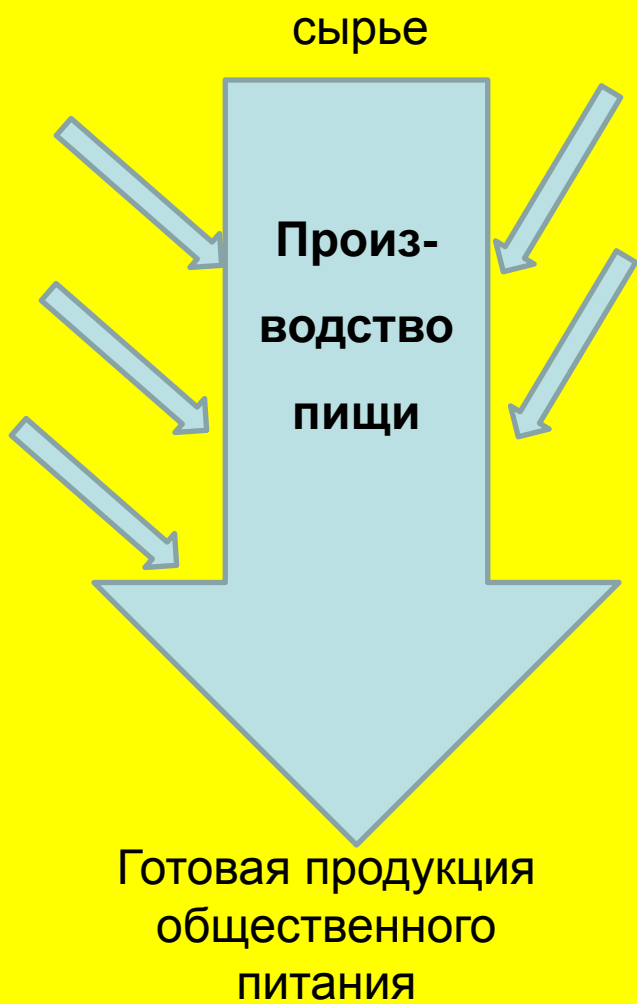
Двухмерная диаграмма процесса подразделения – участники процесса



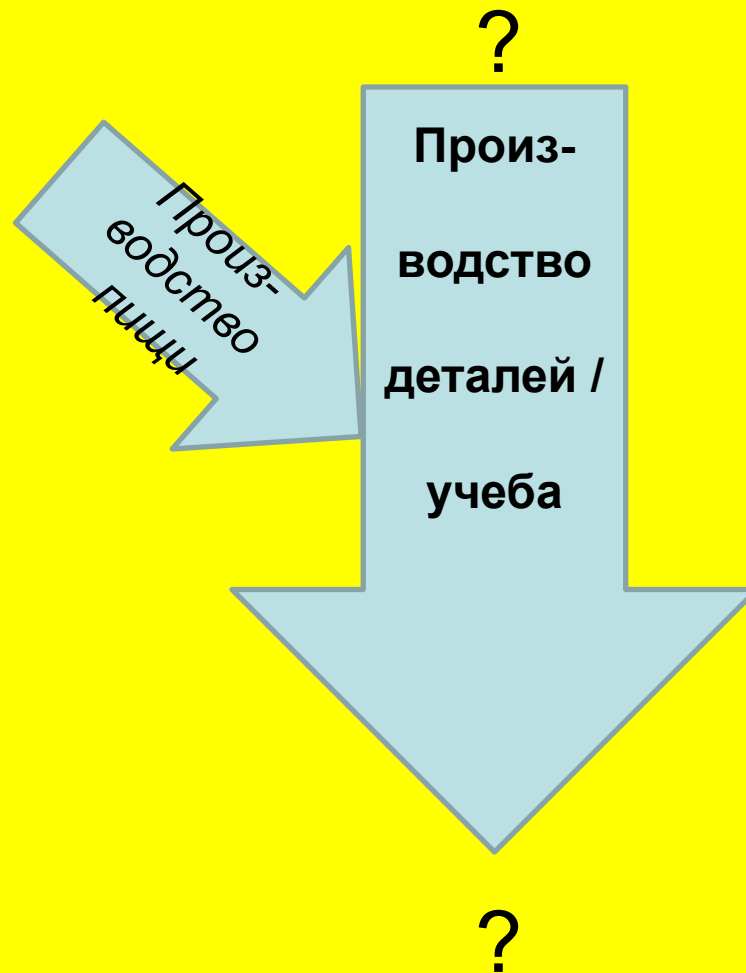
Двухмерная диаграмма процесса (в ресторане)



Ресторан, кафе, столовая



Заводская столовая /
студенческая столовая и т.п.



Выгода от формализации и оптимизации процессов

- Четкое понимание того, как работает компания (зачастую в процессе описания разгораются ожесточенные споры).
- Процедура глубокого делегирования полномочий, руководствуясь правилом равностороннего треугольника (должностные инструкции)



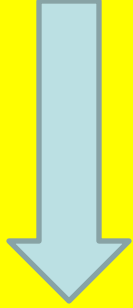
- *Стандартизация процессов (когда они не описаны, каждый работник выполняет задачи в меру своего понимания и таланта)*
- *Повышение качества работ и управляемости бизнеса.*
- *Возможность осознанно улучшать деятельность компании,
в т.ч. взаимодействие подразделений.*
- *Уменьшение зависимости бизнеса от человеческого фактора сотрудников (иногда это возможность найма более дешевого персонала).*

Если процессы не описаны или описаны неверно

бардак



Описание процессов



Оптимизация
организационной
структуры

1 вариант

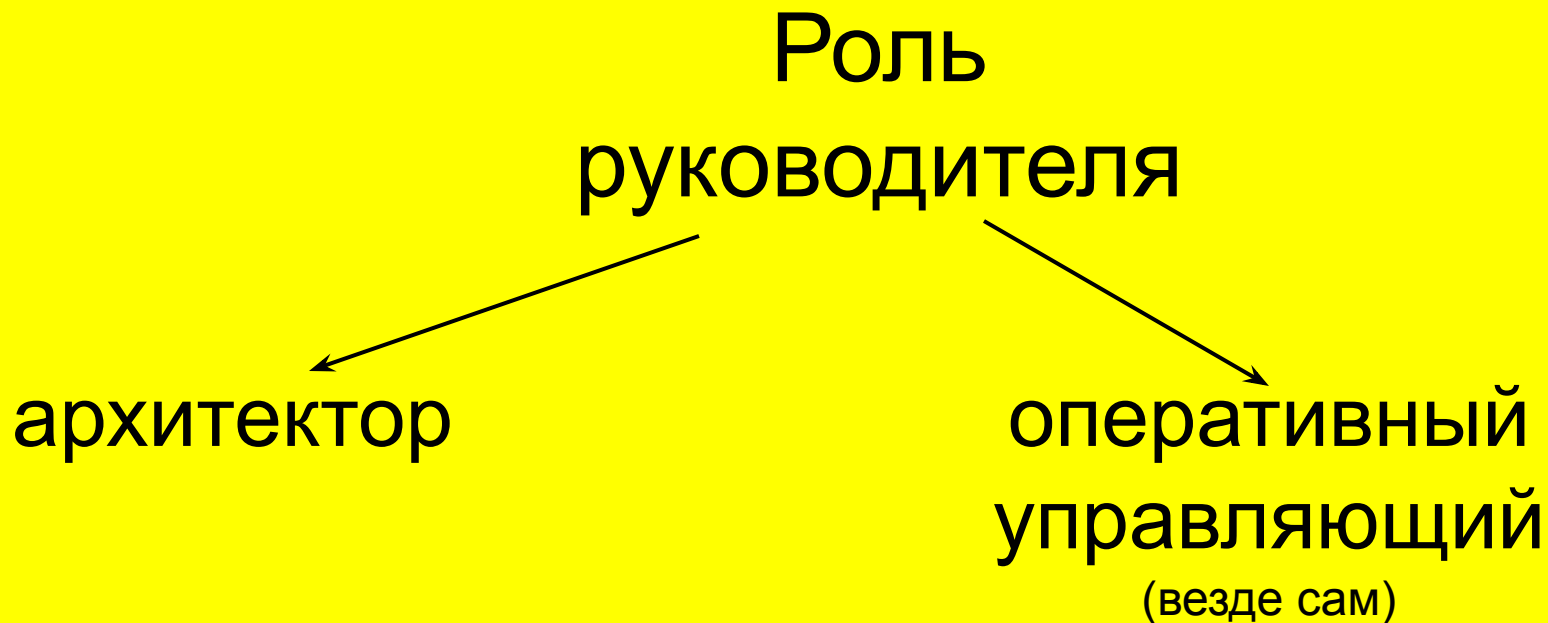
~~Оптимизация
организационной
структуры~~



~~Описание процессов~~

2 вариант

Цель - получить такую структуру предприятия, в которой процессы будут выполняться эффективно



Качество производства ?



зависит от качества этапа разработки



Рисунок - Петля качества

