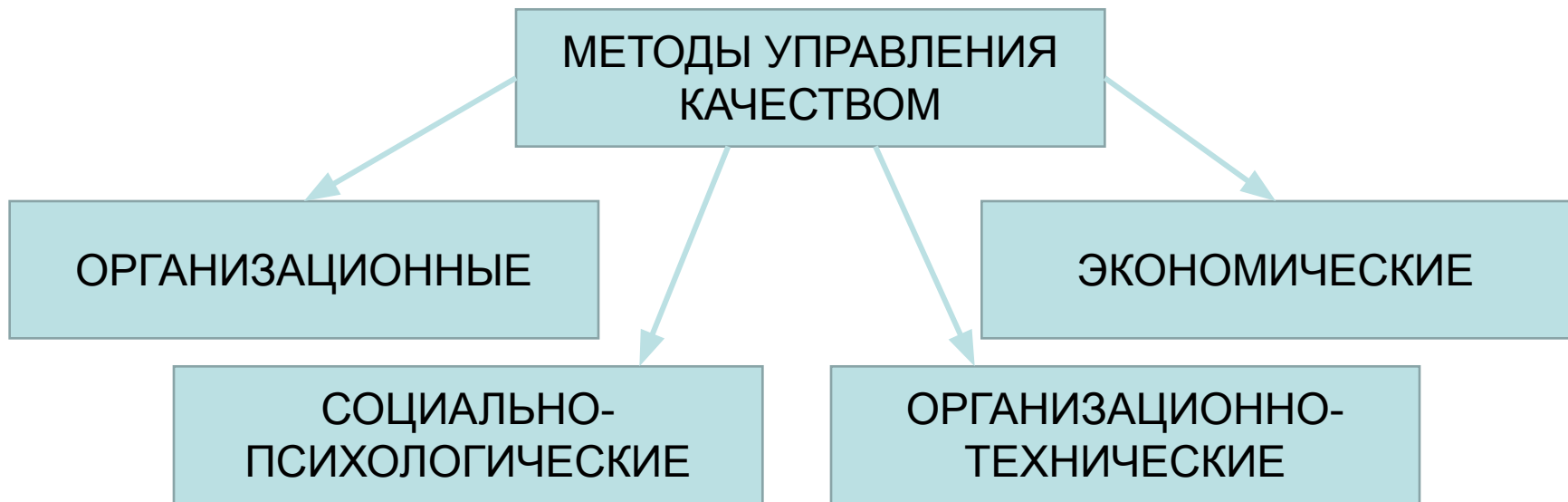


МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

КЛАССИФИКАЦИЯ МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Метод управления качеством — это способ и совокупность приемов воздействия на средства и продукты труда, направленные на достижение требуемого качества



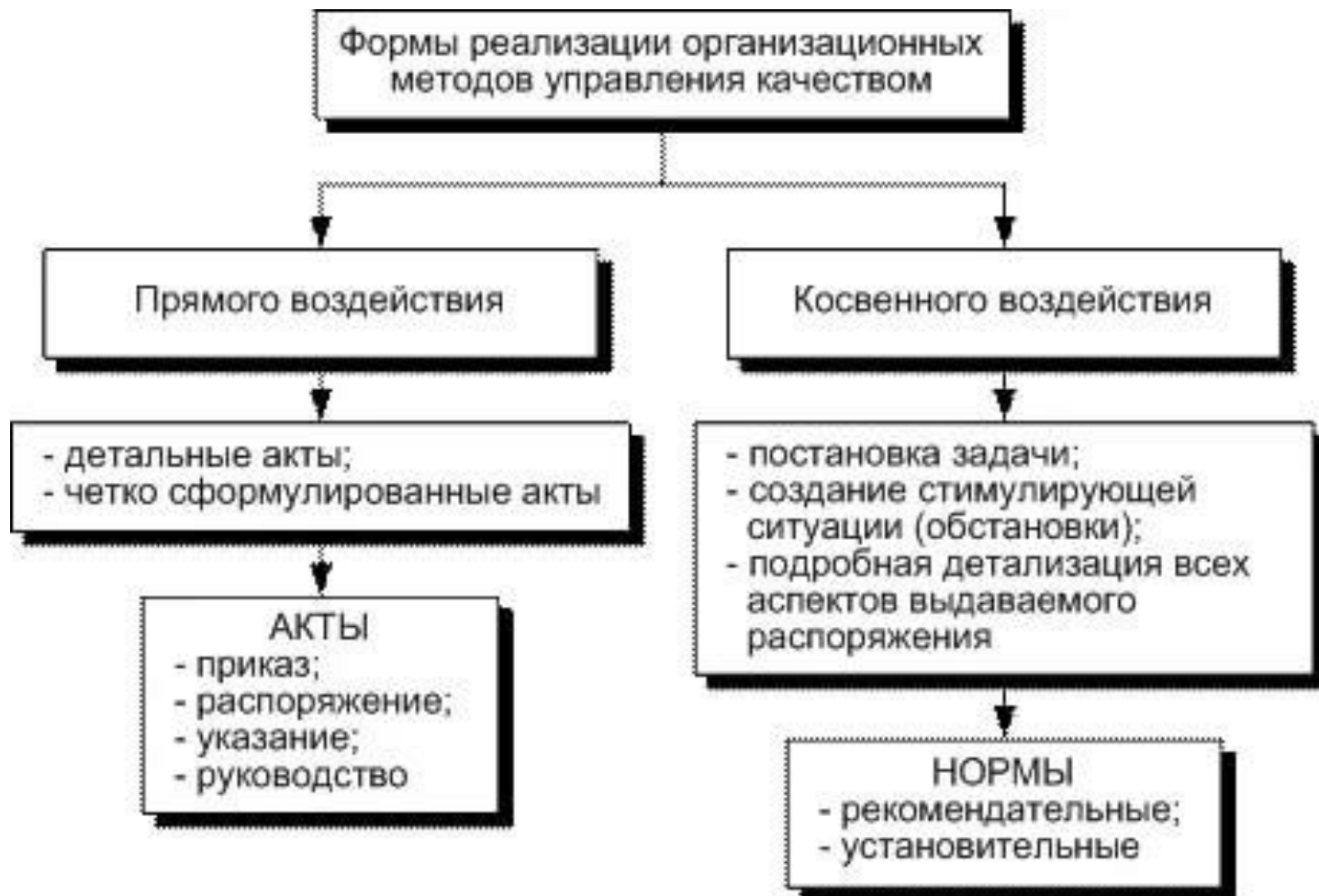
ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ МЕТОДЫ

Управление качеством как целенаправленное воздействие реализуется управляющими подсистемами, имеющими соответствующую организацию.

В общем виде задачи управления качеством сводятся к следующему:

- определить правильные цели в области качества;
- достичь цели, оптимально используя ресурсы;
- установить и поддерживать соответствующие отношения между людьми в процессе труда (необходимую культуру);
- обеспечить постоянное совершенствование.





Акт предписывает исполнителю, что необходимо сделать, как и когда.

Нормы определяют, как нужно действовать в соответствующих условиях, т.е. представляют собой правила поведения без обязательного запрета.

Формы прямого воздействия эффективны в основном в трех ситуациях:

- если есть уверенность подчиненных в знании и опыте руководителя;
- при понимании подчиненными смысла и значения команд;
- если возникли критические обстоятельства, не позволяющие подчиненным (исполнителям) самим найти правильные решения.

Формы прямого воздействия имеют следующие недостатки:

- развивают пассивность;
- снижают творческие начала в исполнителях;
- могут приводить к скрытому отрицанию и неприятию диктуемых сверху решений — их формальному выполнению.

При использовании форм косвенного воздействия исполнителям ставят цель, задачи, сроки, требуемое качество и выделяют ресурсы. Пути и способы решения поставленных задач выбираются самими исполнителями.

Формы косвенного воздействия

- ориентируют исполнителя на творческую деятельность,

- при их использовании к минимуму сводится формальный подход, создаются условия самовыражения исполнителя (высшей степени мотивации).

Социально-психологические методы

Социально-психологические методы управления качеством — это совокупность способов воздействия на духовные интересы работников, формирование их мотиваций, связанных с обеспечением соответствующего качества.



Проблемы и понятия, связанные с организационными и социально-психологическими методами управления 11

Социально-психологические методы управления качеством



Экономические методы управления качеством

Экономические методы управления качеством определяют способы воздействия, основанные на применении экономического стимулирования и создании материальной заинтересованности в достижении заданной цели в области качества.

ВИДЫ ВНУТРИФИРМЕННЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СТИМУЛОВ



Организационно-технологические методы управления качеством



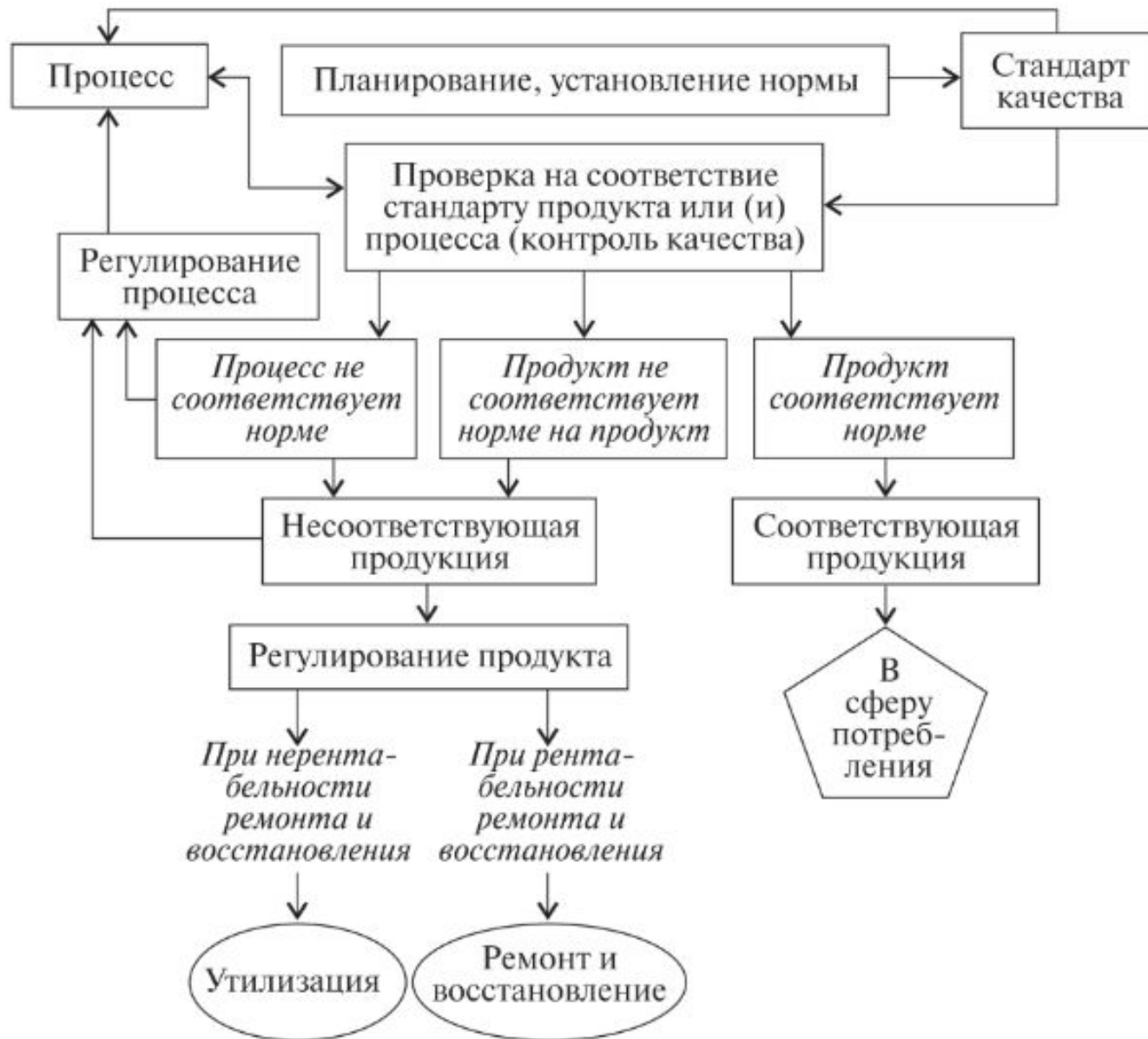
Можно контролировать качество продукции и качество процесса ее создания.

Объектами применения методов регулирования качества могут быть как продукция или процесс в отдельности, так и продукция и процесс в совокупности.

Контроль качества включает в себя проверку качества выполнения работ, их результатов и фактического достижения целей в области качества.

Для этого в организации решаются следующие **задачи:**

- создание нормативов для измерения качества работ и их результатов;
- измерение параметров качества работ и продуктов — оценка соответствия нормативных и фактических результатов сравнения норм в области качества;
- проведение управляющих мероприятий в области качества.



Процесс регулирования качества