

The background of the slide is a close-up, slightly blurred image of the United States flag, showing the stars and stripes in a diagonal orientation.

**Научные подходы  
Американской  
школы  
Управления  
качеством**

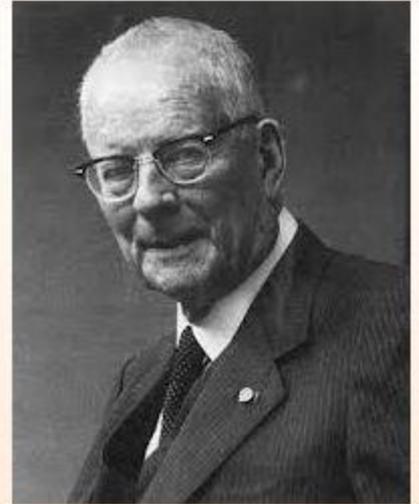
**Копаева Р.Ю.  
ЭМЗ-16-1**

# **Американская школа управления качеством**

## **Эдвардс Деминг (1900-1993)**

*Подход Деминга к управлению качеством  
включает четыре основные  
составляющие:*

- 1) статистическое управление процессами;*
- 2) научные основы управления;*
- 3) психологию управления;*
- 4) системный подход.*



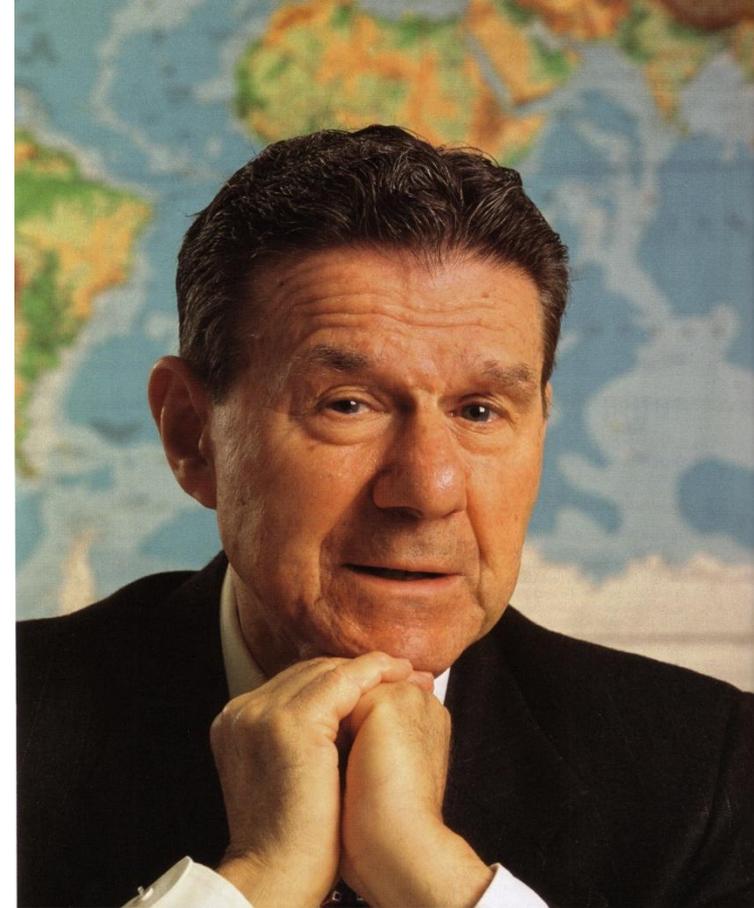
# ЦИКЛ ДЕМИНГА



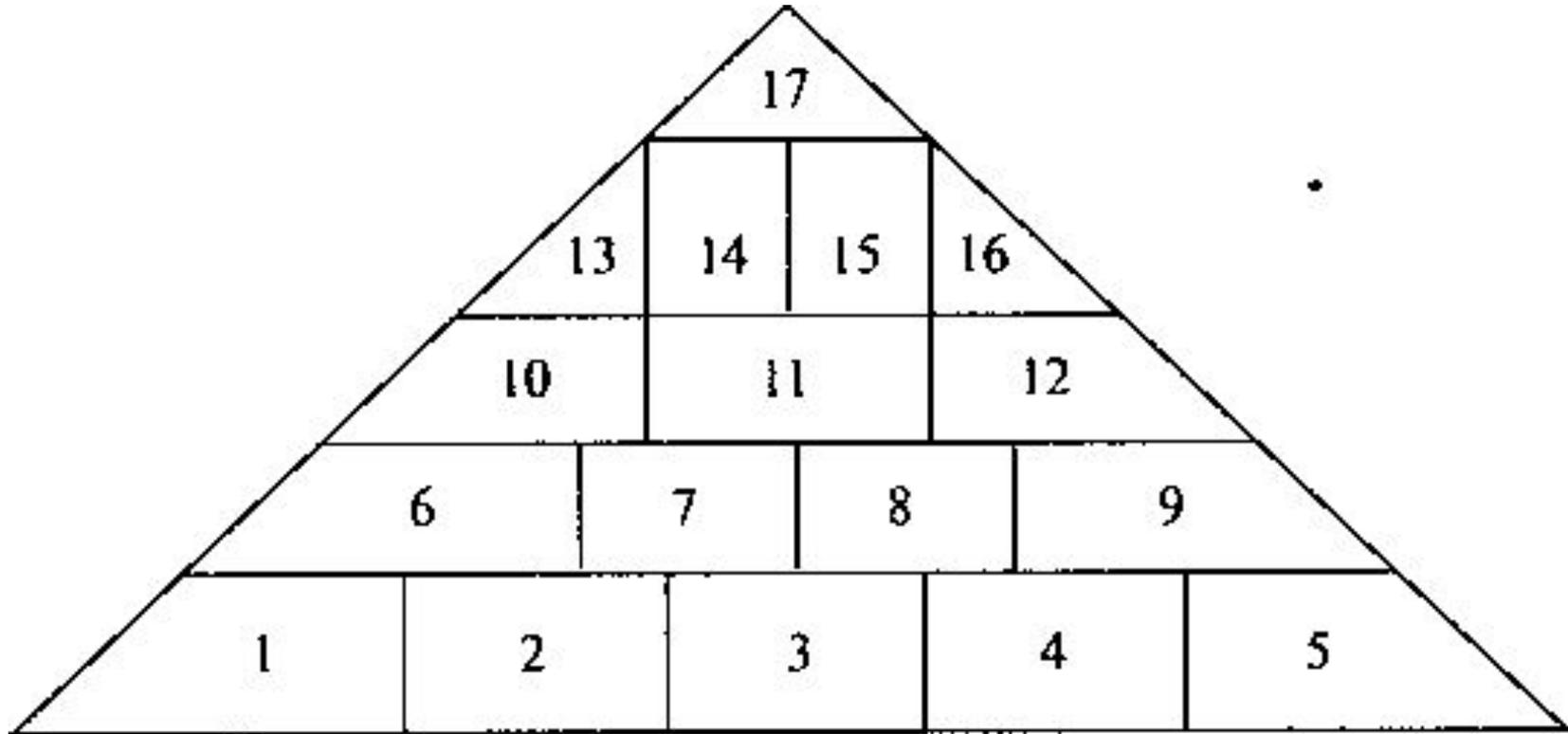
# Арманд В. Фейгенбаум 1922-2014

\* Автор теории комплексного контроля качества (ТКС),

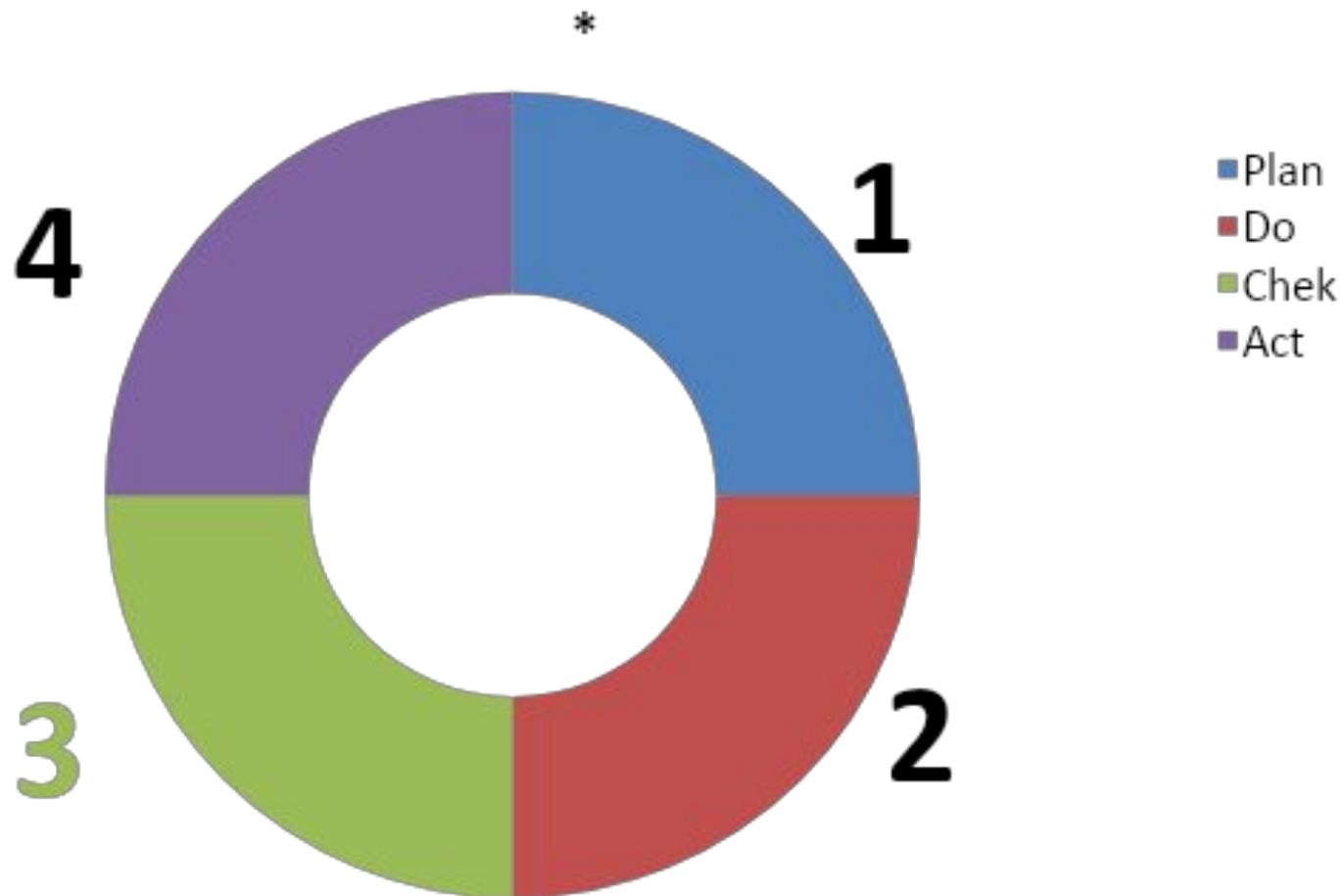
\* Концепция тотального (всеобщего) Контроля качеством



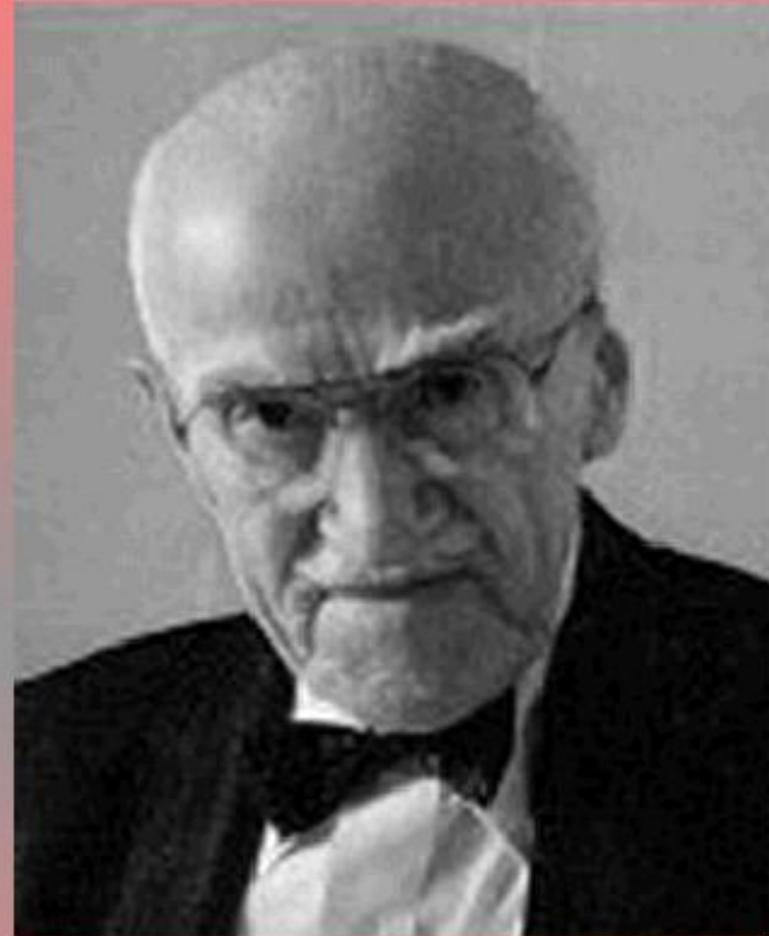
# Пирамида А.Фейгенбаума



# ШАГИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА



**Джозеф Джуран,  
специалист по  
системам  
качества, считает,  
что «качество –  
это пригодность к  
использованию»**



**Качество = удовлетворенность потребителя =  
ценность/стоимость**



## Филипп Р. Кросби,- Quality is Free! (Качество не требует денег!)

---

**“Всегда дешевле сделать ПРАВИЛЬНО С ПЕРВОГО РАЗА, чем потом переделывать”.**

**“Четыре постулата” Кросби:**

- а) Качество следует определять как соответствие требованиям, а не как полезную пригодность.**
- б) Система качества означает предупреждение, а не оценивание.**
- в) Рабочим стандартом качества является нуль дефектов, а не “достаточная близость к нулю”.**
- г) Стандартом для измерения качества является цена несоответствия, а не коэффициенты.**

**Идеолог системы «Ноль дефектов»**

**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!**