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**

**Копаева Р.Ю.
ЭМЗ-16-1**

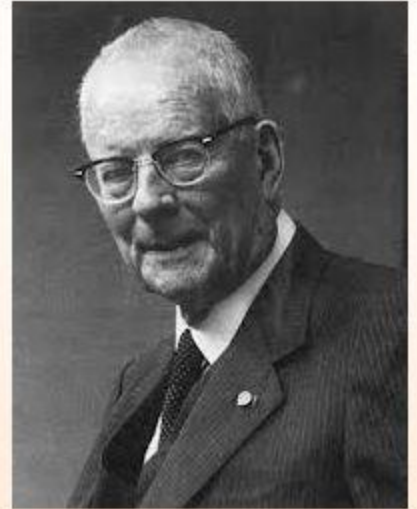
качеством

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.*



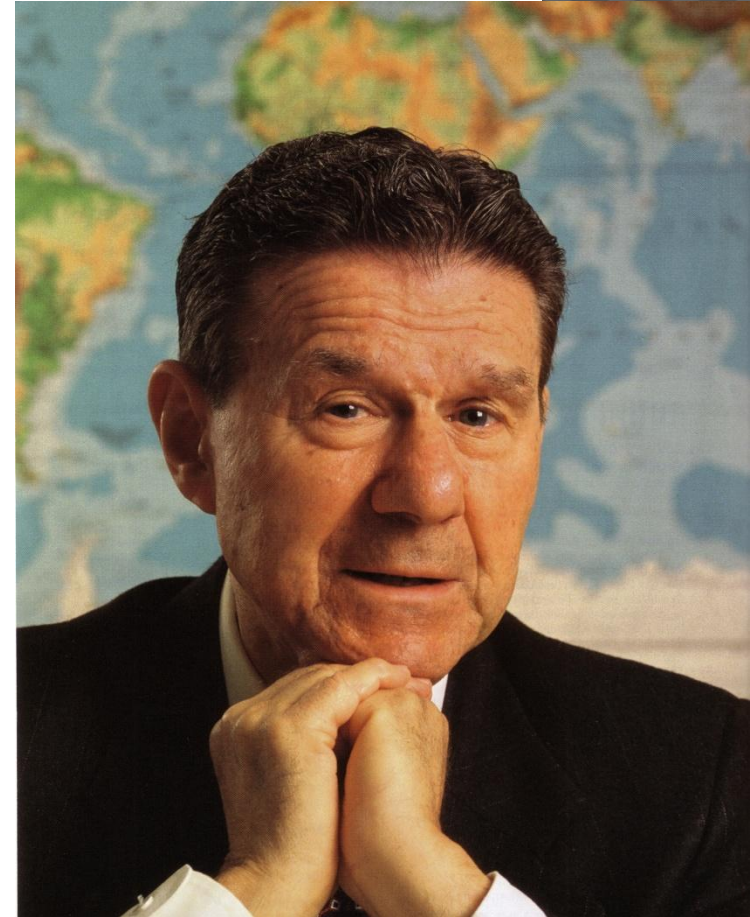
ЦИКЛ ДЕМИНГА



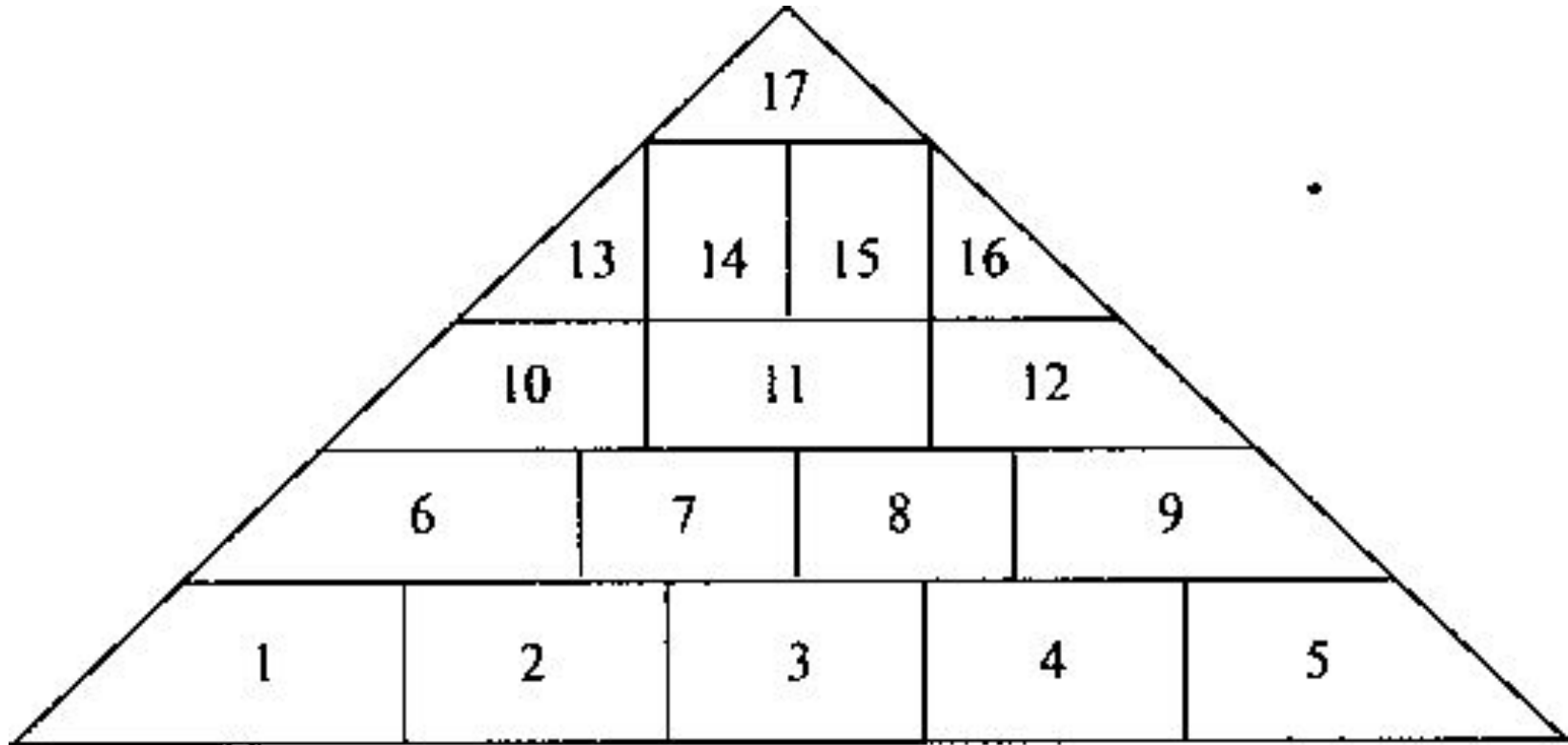
Арманд В. Фейгенбаум 1922-2014

* Автор теории комплексного контроля качества (ТКС),

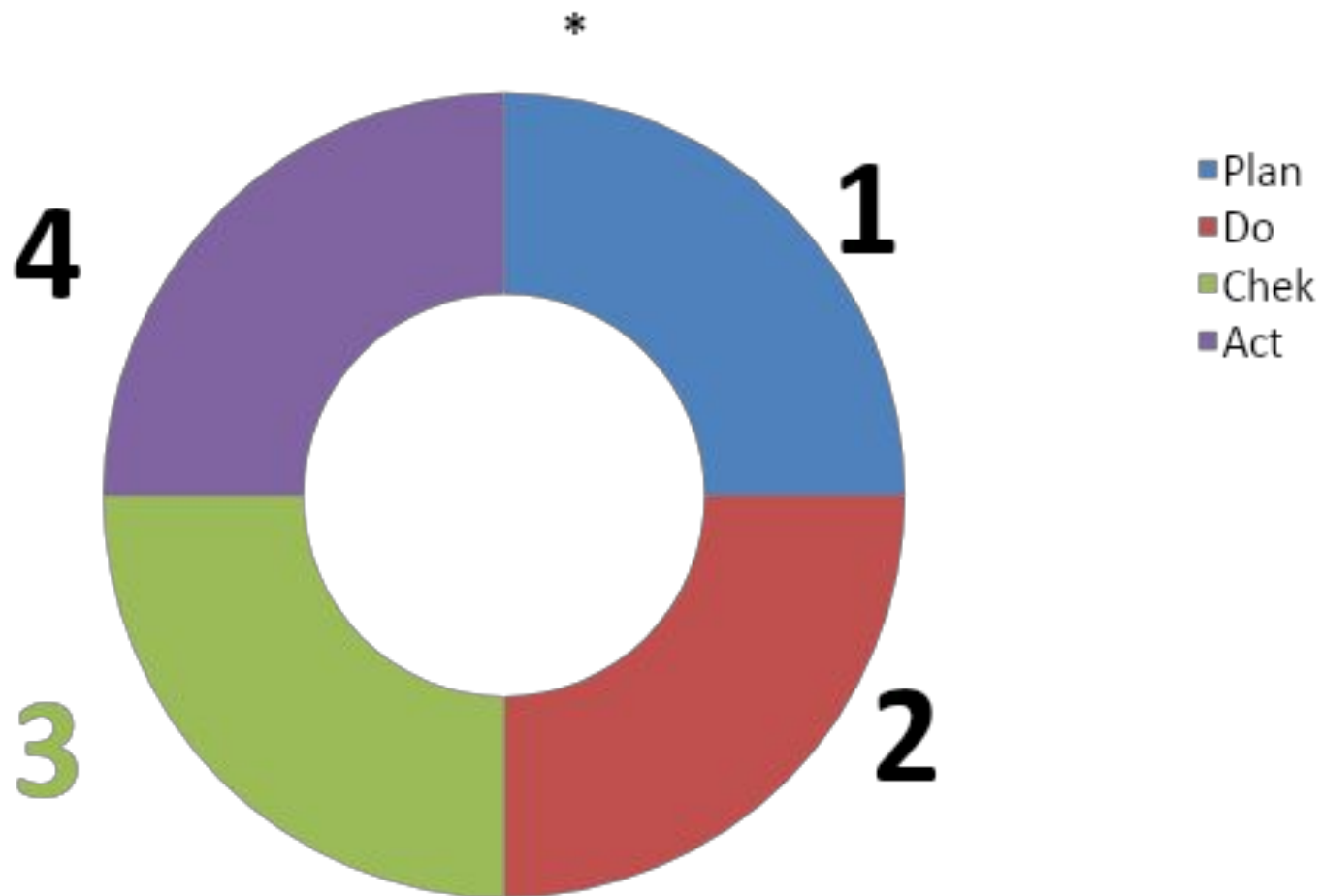
* Концепция тотального (всеобщего) Контроля качеством



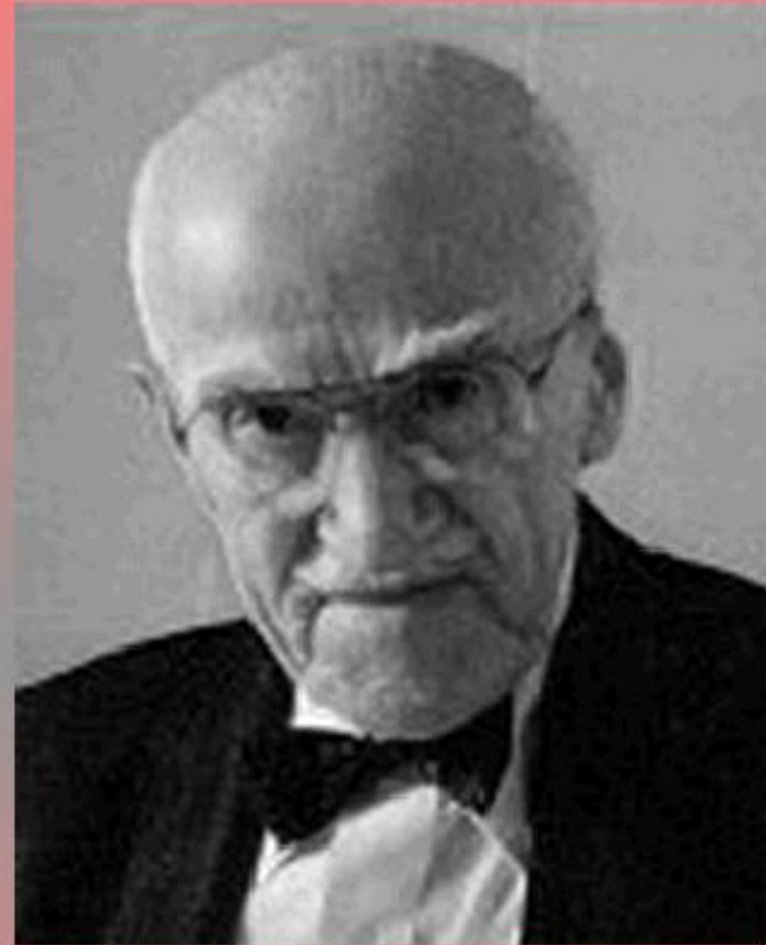
Пирамида А.Фейгенбаума



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!**