

**Гуру в области качества : У.
Шухарт, Э.Деминг, Дж.
Джуран, Ф.Кросби, К.
Исикава, А.Фейгенбаум, Т.
Тагути**

Выполнила:
Вышемирская В.- ДС-06

Уолтер Шухарт

БИОГРАФИЯ

- Родился в Нью Кэнтоне, штат Иллинойс.
- Окончил Университет Иллинойса. Получил докторскую степень по физике в Калифорнийском Университете (1917).
- Начал трудовую деятельность инженером в Bell Telephone Laboratories в 1918. Революция в западноевропейском подходе к качеству произошла в 1924 году, когда Шухарт предложил метод выявления отступлений от нормы и тенденций возникновения ошибок до появления некачественного продукта.



Уолтер Шухарт

ИССЛЕДОВАНИЯ

1931 год

опубликовал отчёт об использовании контрольных карт и первую книгу «Экономическое управление качеством промышленной продукции»

1939 год

издали его вторую книгу «Статистический метод с точки зрения контроля качества»

Контрольная карта — это графическое средство применения статистических методов, важность которых для управления производственными процессами была впервые показана доктором Уолтером Шухартом в 1924 г.



Уильям Эдвардс Деминг

всемирно известный ученый, автор многочисленных работ в области управления качеством

Наибольшую известность приобрел за свою работу в Японии. Он оказал величайшее влияние на возрождение послевоенной Японии.

Родился 14 октября 1900 года в Су Сити, штат Айова (Sioux City, Iowa), рос в Полк Сити, Айова на куриной ферме своего деда Генри Коффина Эдвардса, а затем на ферме в Повелле, Вайоминг, купленной его отцом. Уильям Эдвардс Деминг умер 20 декабря 1993 г. в Вашингтоне в США.



Уильям Эдвардс Деминг

28 лет	стал доктором физико-математических наук, окончив аспирантуру в Йельском университете
30-е годы	<ul style="list-style-type: none">□ стал активным разработчиком методов статистического контроля качества□ распространил применение этих методов на сферу обслуживания, деятельность административных органов.
США с 1933 по 1953 гг	возглавлял кафедру математической статистики в Институте при министерстве сельского хозяйства США
годы второй мировой войны	министерство образования США организовало во многих университетах США 8-дневные курсы интенсивного обучения методам статистического контроля сотрудников компаний-подрядчиков министерства обороны США.
1946 г	является одним из основателей Американского Общества по Контролю Качества
в 1943 г	опубликовал книгу по статистической обработке данных
в 1946 г.	выступил с циклом лекций по методам статистического контроля качества в Японии. Э.Деминга заслуженно считают одним из создателей Японского «чуда», основоположником процесса возрождения японской экономики в послевоенные годы.

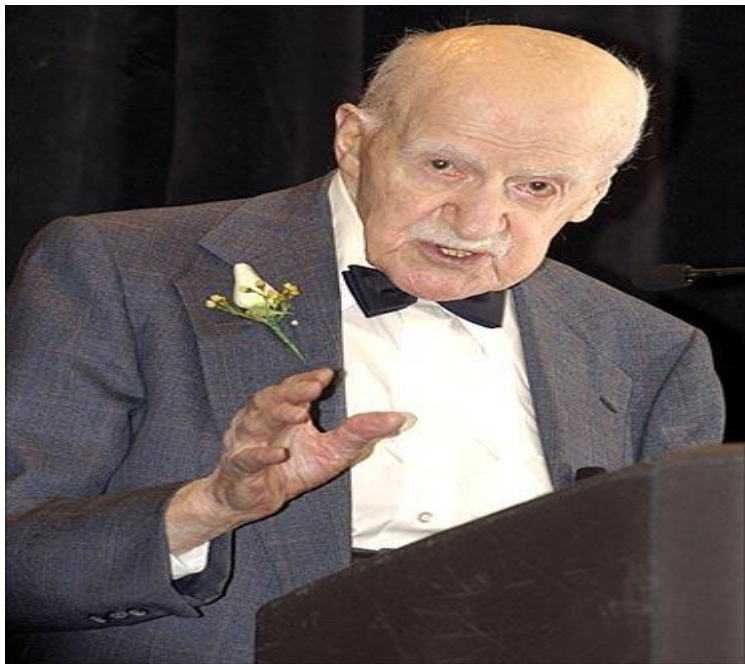
Уильям Эдвардс Деминг

В 1951 г	была учреждена премия им. Деминга (Demings Prize) за качество и надежность продукции для японских предприятий, которая выплачивалась из доходов от издания его книги
В 1960 г.	император наградил его орденом Священного Сокровища второй степени – наиболее почетной для иностранцев японской императорской наградой.
в 1951 г.	в Японии была учреждена весьма престижная награда его имени, присуждаемая с тех пор ежегодно компаниям за выдающиеся успехи в деле повышения качества и отдельным лицам за существенный вклад в теорию и практику управления качеством.

Деминг призывал менеджеров сосредоточиться на проблемах вариабельности в производстве и их причинах, сконцентрировать внимание на идентификации и отделить «специальные причины» изменчивости продукции от «общих». Специальные причины, как правило, связаны с конкретными машинами или операторами, их обслуживающими, в то время как общие причины присущи системным факторам. Главным статистическим инструментом выделения специальных причин были контрольные карты.



Джозеф Джуран



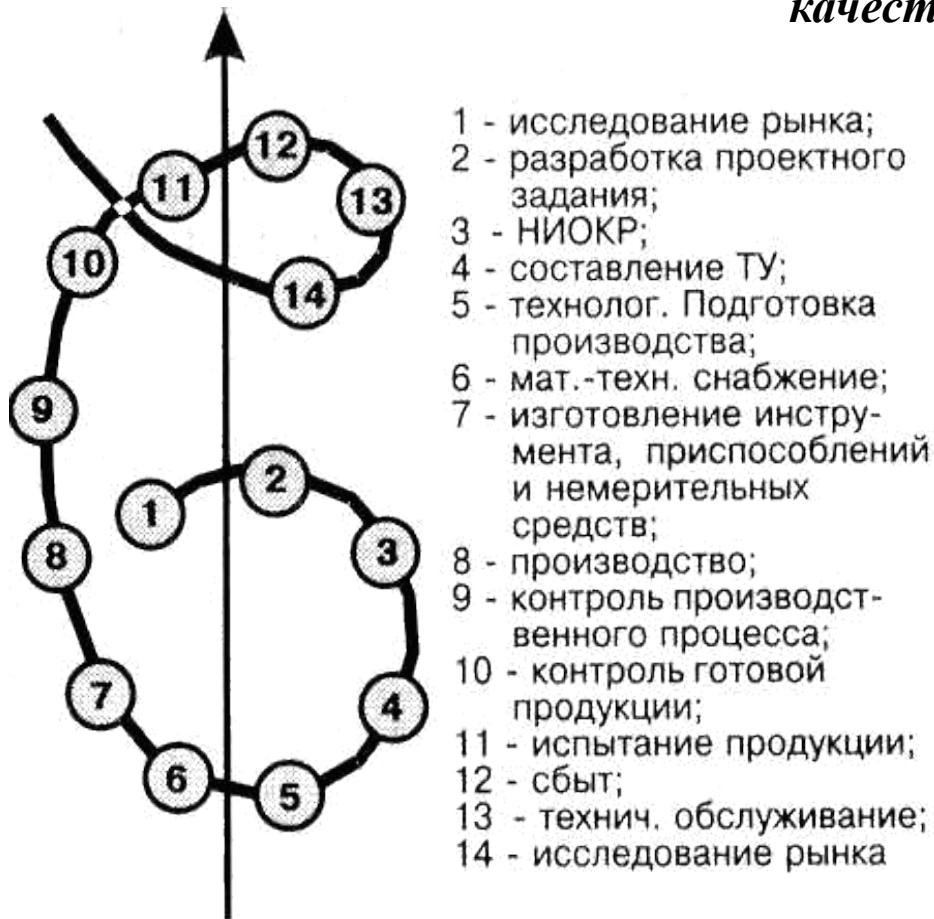
американский специалист в области качества, академик Международной академии качества

В 1951 г	в США вышла его книга «Справочник по управлению качеством», от которой ведет свое начало понятие «управление качеством»
в 1963 г.	вышло второе, значительно расширенное издание «Справочника»
В 1964 г.	была издана известная книга Джурана «Революция в управлении предприятием»



Джозеф Джуран

Дж. Джуран первым обосновал переход от контроля качества к управлению качеством. Им разработана знаменитая «спираль качества» (спираль Джурана) — вневременная пространственная модель, определившая основные стадии непрерывно развивающихся работ по управлению качеством



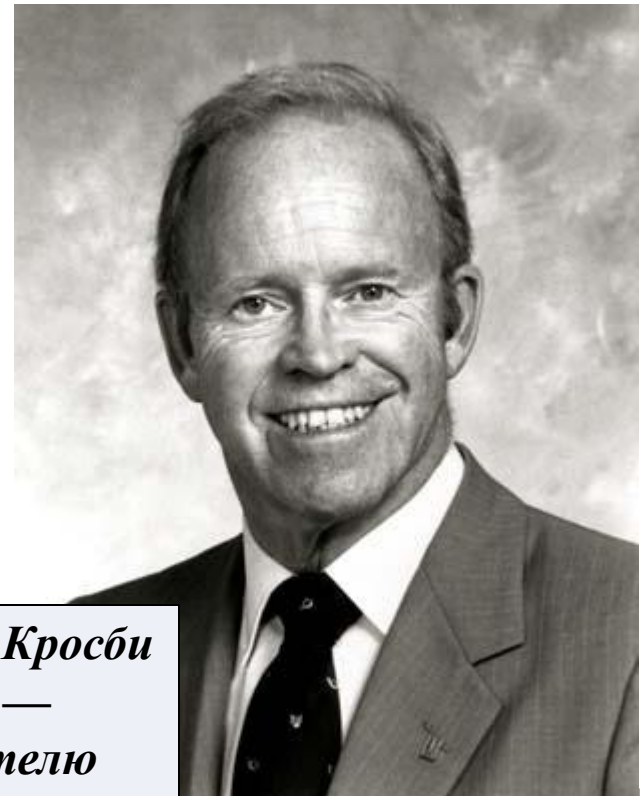
концепции ежегодного улучшения качества. Улучшение качества, считает Джуран, — это превышение уже достигнутых результатов работы в области качества, связанное со стремлением человека установить новый рекорд.



Филипп Кросби

один из признанных в мире американских авторитетов в области качества, академик МАК.

Наиболее широкую известность получили его 14 принципов (абсолютов), определяющих последовательность действий по обеспечению качества на предприятиях. Четко определить ответственность руководства предприятия в области качества.




Изучая вопросы стоимостной оценки качества, Кросби высказал знаменитый афоризм: «Качество — бесплатно». Из этого следует, что изготовителю приходится платить не за качество, а за его присутствие, что должно быть предметом постоянного контроля и анализа

Арманд Фейгенбаум



всемирно известный американский специалист, автор теории комплексного управления качеством, академик МАК и один из ее основателей, почетный член и бывший президент Американского общества по качеству



В 50-х годах Фейгенбаумом была сформулирована концепция комплексного (тотального) управления качеством



Главным положением этой концепции является мысль о всеохватности управления качеством, которое должно затрагивать все стадии создания продукции и все уровни управленческой иерархии предприятия при реализации технических, экономических, организационных и социально-психологических мероприятий.



Арманд Фейгенбаум



четыре «смертных греха» в подходах к
качеству

- 1. поощрении программ, основывающихся на «провозглашении лозунгов» и на поверхностных изменениях*
- 2. выбираются программы, которые в первую очередь ориентированы на рабочих («синие воротнички») и не учитывают важной роли инженерных служб («белые воротнички»).*
- 3. выбираются программы, которые в первую очередь ориентированы на рабочих («синие воротнички») и не учитывают важной роли инженерных служб («белые воротнички»).*
- 4. заблуждение, касающееся автоматизации, которая сама по себе не является последним словом в повышении качества*



Каору Исикава



выдающийся японский специалист в области качества.

В 1939 г. закончил Токийский университет по курсу прикладной химии

В 1949 г. занялся методами управления качеством и помог многим японским фирмам занять ведущие позиции

В последние годы своей жизни доктор Исикава являлся президентом Института технологии Мусаси и ведущим консультантом по управлению качеством в Японии и других странах

В 1988 г. вышел русский перевод книги Исикавы «Японские методы управления качеством».



Каору Исикава



Автор японского варианта комплексного управления качеством, наиболее характерными его чертами являются:

- всеобщее участие работников в управлении качеством;
- введение регулярных внутренних проверок функционирования системы качества;
- непрерывное обучение кадров;
- широкое внедрение статистических методов контроля.

Он ввел в мировую практику новый оригинальный графический метод анализа причинно-следственных связей, получивших название диаграммы Исикавы («скелет рыбы»), которая вошла в состав семи простых инструментов контроля качества.



Генити Тагути



известный японский статистик, лауреат самых престижных наград в области качества

- С конца 40-х годов изучал вопросы совершенствования промышленных процессов и продукции. \
- Тагути развил идеи математической статистики, относящиеся, в частности, к статистическим методам планирования эксперимента и контроля качества.
- Методы Тагути представляют собой один из принципиально новых подходов к решению вопросов качества.

Согласно Тагути, экономический фактор (стоимость) и качество анализируются совместно. Оба фактора связаны общей характеристикой, называемой функцией потерь. Методология Тагути опирается на признание фактора неравноценности значений показателя внутри допуска.



Генити Тагути

Заслуга Тагути заключается в том, что он сумел найти сравнительно простые и убедительные аргументы и приемы, которые сделали планирование эксперимента в области обеспечения качества реальностью. Именно в этом видит сам Тагути главную особенность своего подхода. Идеи Тагути в течение 30 лет составляли базу инженерного образования в Японии, где издано его 7-томное собрание сочинений. В США эти методы стали известны в 1983 г. после того, как компания Ford Motors впервые начала знакомить с ними своих инженеров.



	Эдвард Деминг	Джозеф Джуран	Филипп Кросби	Арманд Феигенбаум	Генити Тагути	Каору Исикава
Формулировка качества	Качество — удовлетворение требований потребителя не только для соответствия его ожиданиям, но и для предвидения направления их будущих изменений	Качество — тотальное соответствие характеристик продукции или услуги, включающих маркетинг, разработку, производство и обслуживание, в результате чего использование продукции	Качество — потери, ощущаемые обществом и связанные с несвоевременной поставкой и неэффективным использованием продукции	Качество — тотальное соответствие характеристик продукции или услуги, включающих маркетинг, разработку, производство и обслуживание, в результате использования продукции	Качество — потери, ощущаемые обществом и связанные с несвоевременной поставкой и неэффективным использованием продукции	Качество — это деятельность по разработке, проектированию, производству и обслуживанию продукции, являющаяся наиболее экономичной и полезной и точно соответствующая требованиям потребителя

	Эдвард Деминг	Джозеф Джуран	Филипп Кросби	Арманд Феигенбаум	Генити Тагути	Каору Исикава
Направленность качества	Качество определяется потребителям	Качество определяется потребителям	Качество определяется поставщиком	Качество определяется потребителем	Качество определяется поставщиком	Качество определяется ценностью
Основная сущность	Основное внимание процессам	Основное внимание — персоналу	Соответствие требованиям / деятельности	Основное внимание процессу	Снижение вариации производственных процессов	Индивидуальное качество
Масштаб использования	Всестороннее управление деятельностью	Всесторонняя программа для полного жизненного цикла продукции	Область функциональных разработок	Всесторонние интегративные свойства продукции	Более применяем для производственных процессов, нежели для проектирования	Всестороннее управление деятельностью