

**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. |

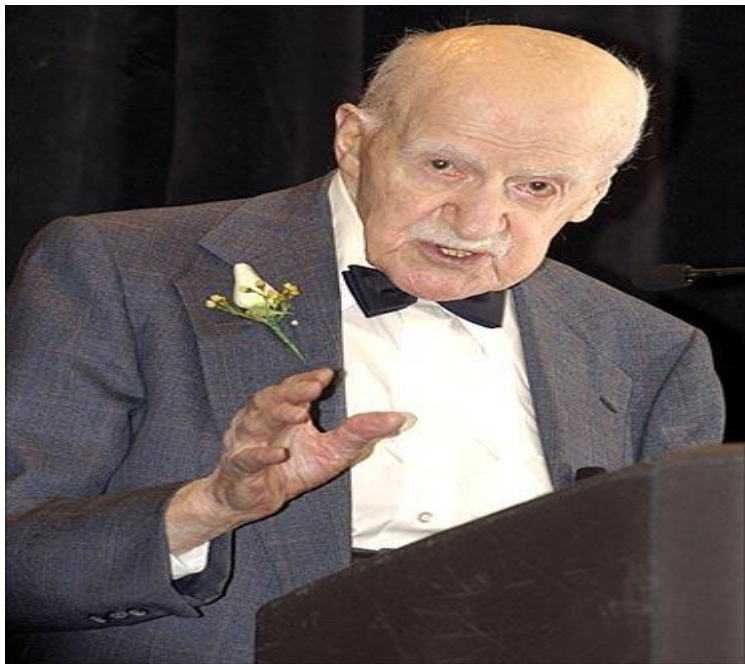
Уильям Эдвардс Деминг

| | |
|-----------|---|
| 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



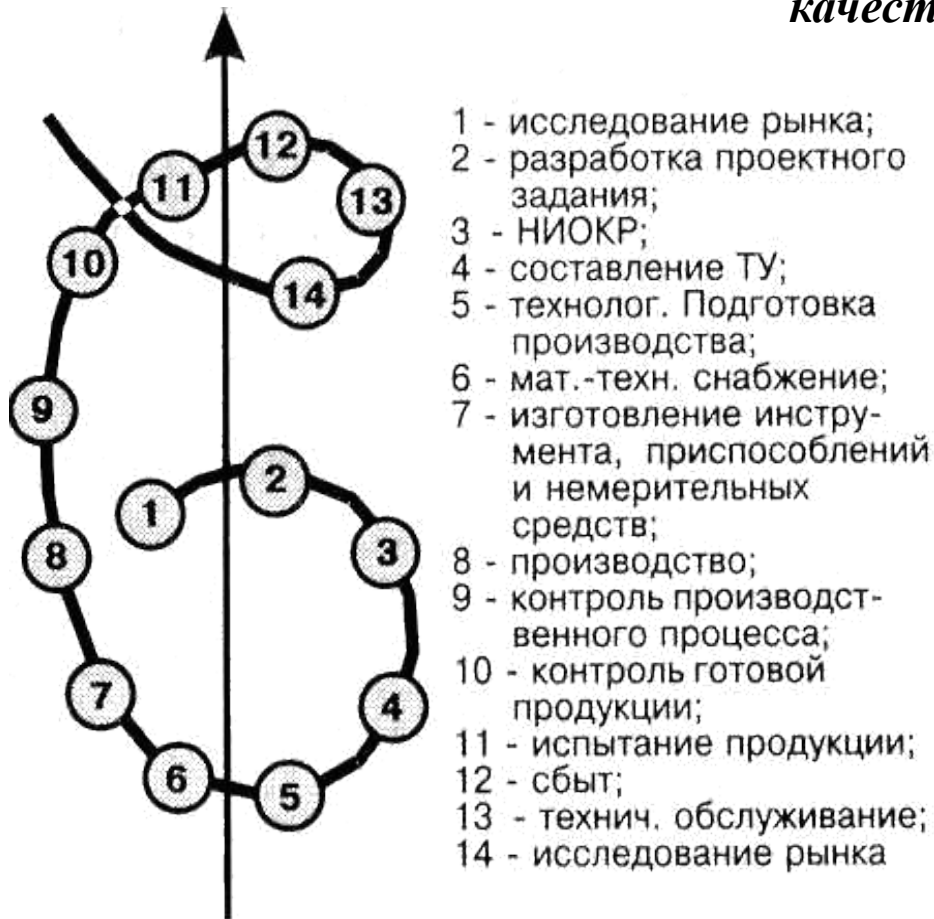
американский специалист в области качества, академик Международной академии качества

| | |
|------------------|--|
| 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



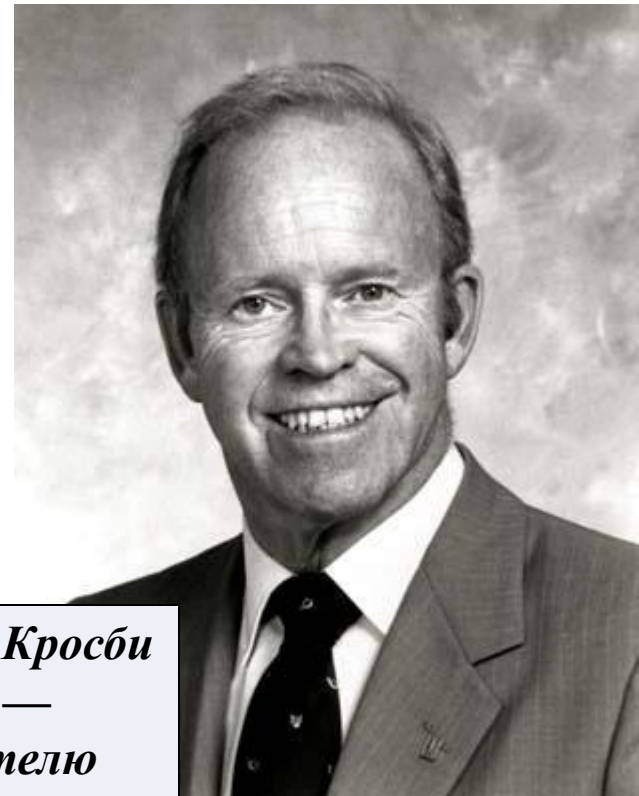
концепции ежегодного улучшения качества. Улучшение качества, считает Джуран, — это превышение уже достигнутых результатов работы в области качества, связанное со стремлением человека установить новый рекорд.



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 | <p>Качество — удовлетворение требований потребителя не только для соответствия его ожиданиям, но и для предвидения направления их будущих изменений</p> | <p>Качество — тотальное соответствие характеристик продукции или услуги, включающих маркетинг, разработку, производство и обслуживание, в результате чего использование продукции</p> | <p>Качество — потери, ощущаемые обществом и связанные с несвоевременной поставкой и неэффективным использованием продукции</p> | <p>Качество — тотальное соответствие характеристик продукции или услуги, включающих маркетинг, разработку, производство и обслуживание, в результате чего использование продукции</p> | <p>Качество — потери, ощущаемые обществом и связанные с несвоевременной поставкой и неэффективным использованием продукции</p> | <p>Качество — это деятельность по разработке, проектированию, производству и обслуживанию продукции, являющаяся наиболее экономичной и полезной и точно соответствующая требованиям потребителя</p> |

| | 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 |