

***Основные положения
модели управления
качеством
А. Фейгенбаума***

Макарова А.

Арман Фейгенбаум определяет качество как:

- *Решение потребителя, а не маркетолога или инженера.*
- *Качество основано на взаимодействии потребителя с товаром и измеряется в соответствии с удовлетворением его требований.*
- *Требования могут быть выражены явно или неявно, сознательно или неосознанно, могут быть объективными или субъективными.*
- *Представление о качестве постоянно меняется, не стоит на месте в рыночной среде.*

Основные положения концепции качества Фейгенбаума

- *Центральный пункт — ответственность менеджмента.*
- *Стратегия менеджмента — ответственность за качество.*
- *Концентрация внимания на работнике.*
- *Оценка работника через качество его труда.*
- *Качество измеряется затратами.*
- *Применение статистических методов.*
- *Интеграция по горизонтали.*

Философия
А.
Фейгенбаума



TQC — это управление качеством с целью выполнения установленных требований.

- Разработка качества
- Поддержание качества
- Совершенствование качества

Первый уровень (подготовка к проектированию)



1. выбор методов контроля качества

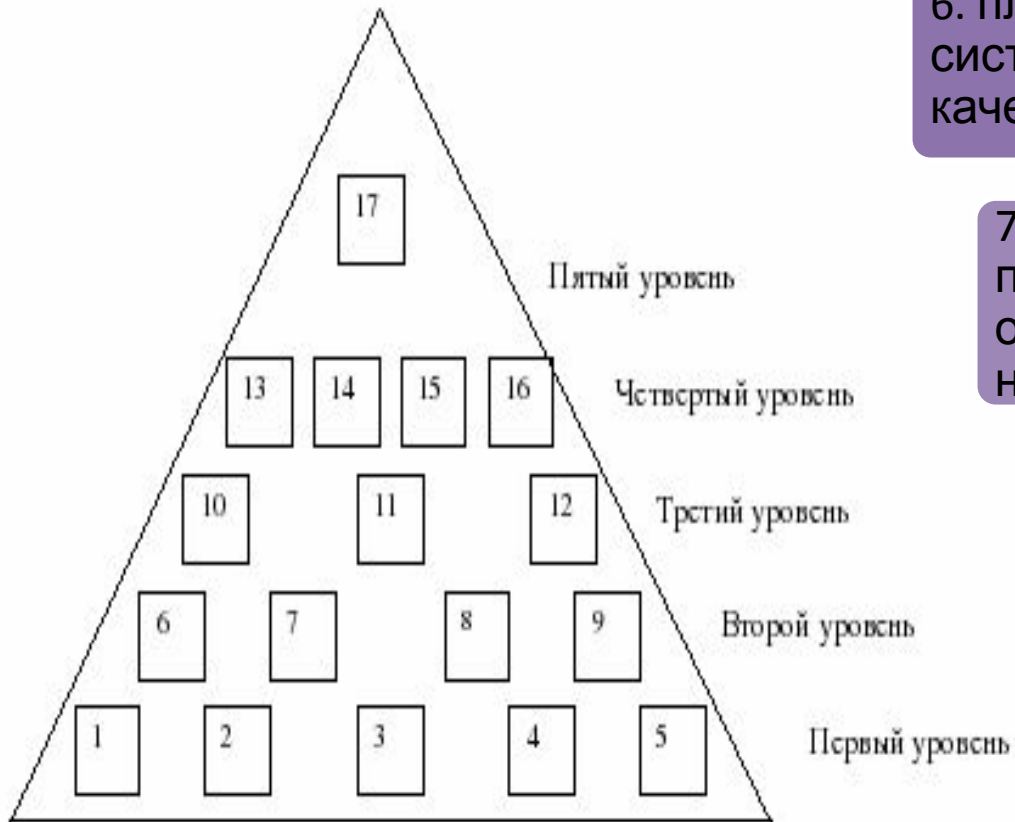
2. оценка качества продукции различных поставщиков

3. разработка планов приема материалов и оборудования

4. контроль измерительных приборов

предварительная оптимизация на качество

Второй уровень (проектирование системы обеспечения качества)



6. планирование системы обеспечения качества

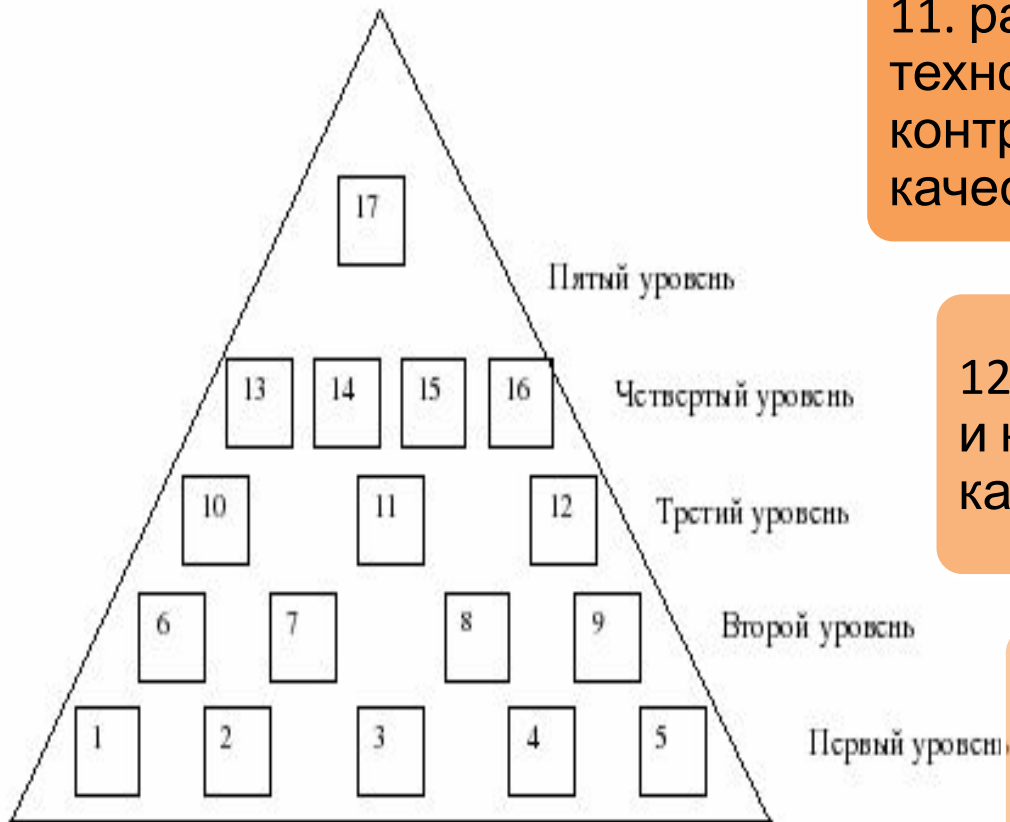
7. испытание прототипов изделий, определение уровня их надежности

8. оценка эффективности различных методов контроля

9. анализ стоимости затрат на обеспечение качества

Третий уровень

(этап активизации системы)

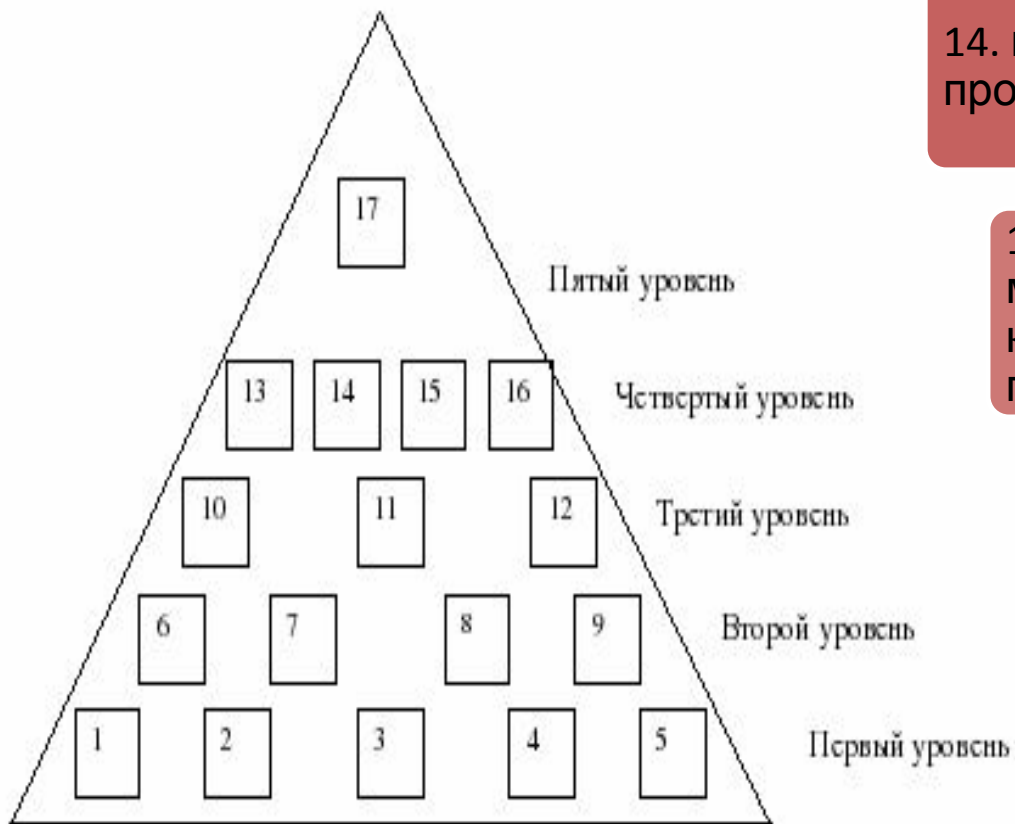


11. разработка
технологии
контроля
качества

12. обратная связь
и контроль
качества

13. разработка
системы
информации о
качестве
продукции

Четвертый уровень (этап реализации системы по стадиям)



14. контроль новых проектов

15. входной контроль материалов и комплектующих проектов

16. контроль качества производственных процессов

17. анализ и улучшение производственных процессов

Пятый уровень (конечный)



18. комплексный контроль качества

Как видно из рассмотренной модели, ее итогом явился **тотальный контроль качества**.

Основу концепции обеспечения качества по модели Фейгенбаума можно сформулировать так:

- потребитель должен получать только годные изделия;
- основные усилия должны быть направлены на итоговый контроль качества.