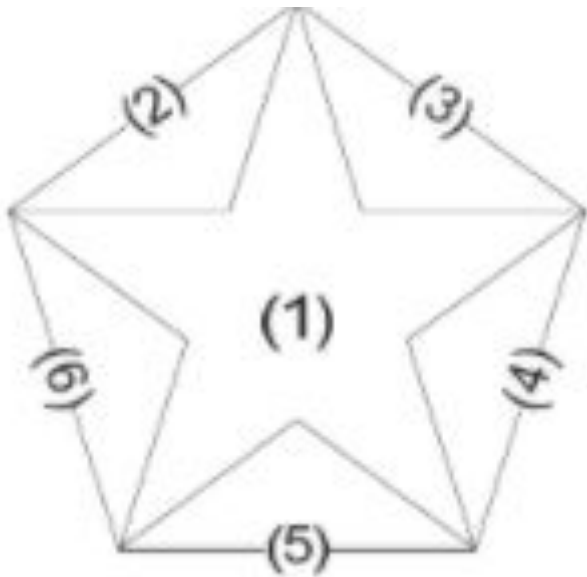


Звезды качества

Юрченко М.А.
МТМ(ТЭК)м-20

Обобщенная модель «ЗВЕЗДЫ»

качества



- (1) Доминирующий принцип обеспечения качества;
- (2) Система мотиваций;
- (3) Система обучения;
- (4) Система отношений с потребителями;
- (5) Система управления качеством;
- (6) Система взаимоотношений с поставщиками.

Первая звезда

Качество продукции
как соответствие стандартам



Система Тейлора
(техническая документация)

- Система Тейлора устанавливала требования к качеству изделий (деталей) в виде полей допусков или определенных шаблонов (проходные и непроходные калибры);
- Введение профессионалов в области качества (инспекторы/технические контролёры);
- Взаимоотношения с поставщиками и потребителями строились на основе требований, установленных в технических условиях (ТУ).

Вторая звезда

- Разработка контрольных карт и таблиц выборочного контроля качества;
- Появление специальности - инженер по качеству;
- Акцент на предупреждение дефектов путем выявления причин и их устранения на основе изучения процессов и управления ими.
- Обучение статистическим методам анализа, регулирования и контроля.
- В отношении поставщик - потребитель большую роль начали играть стандартные таблицы на статистический приемочный контроль.



Третья звезда

Качество продукции, процессов, деятельности как соответствие рыночным требованиям



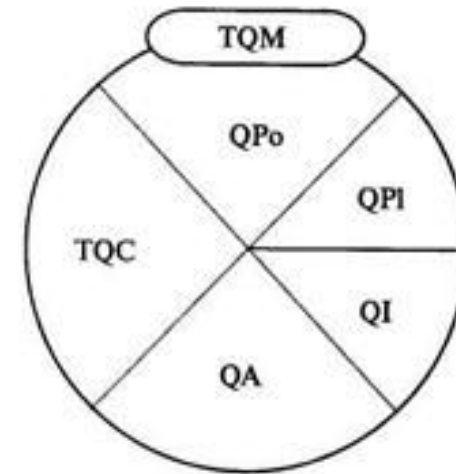
- В 50-е годы А. Фейгенбаум выдвинул концепцию тотального управления качеством – TQC;
- Большой акцент на применение статистических методов и вовлечение персонала в работу кружков качества;
- Увеличение морального стимулирования;
- Обучение от нескольких недель до месяца и самообучение;
- Документирование систем обеспечения качества и их регистрация или сертификация третьей (независимой) стороной.
- Системы взаимоотношений поставщик - потребитель начинают предусматривать сертификацию продукции третьей стороной;
- Появление британского стандарта BS 7750.

Четвертая звезда

- Система TQM ориентирована на постоянное улучшение качества, минимизацию производственных затрат и поставки точно в срок, стремление к системе “Ноль дефектов”;
- Появление нового типа работников – трудоголики;
- Использование деловых игр, специальных тестов и компьютерных методов;
- Появление серии новых международных стандартов на системы качества ИСО 9000.



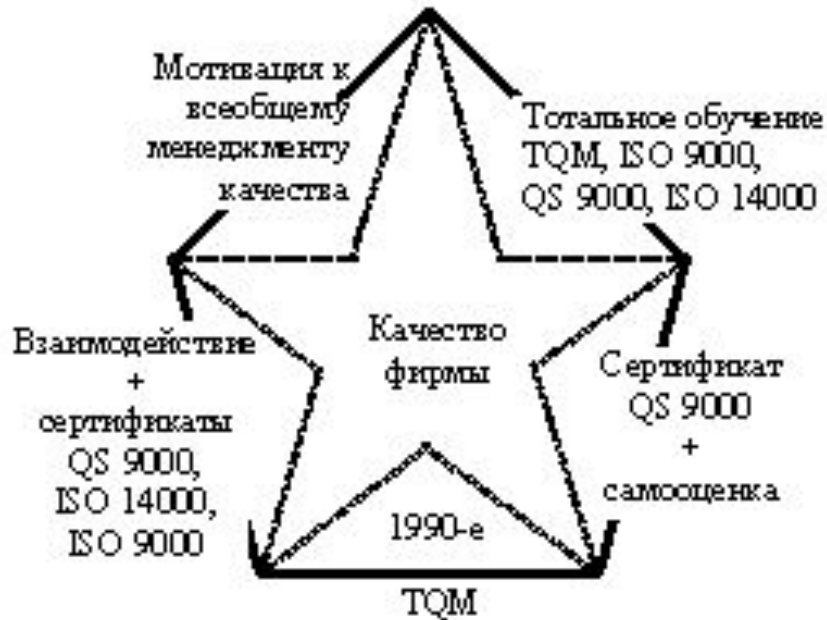
Качество как удовлетворение требований и потребностей потребителей и служащих



Условные обозначения:

TQM (Total Quality Management) – всеобщий менеджмент качества;
TQC (Total Quality Control) – всеобщее управление качеством;
QA (Quality Assurance) – обеспечение качества;
QPо (Quality Policy) – политика качества;
QPI (Quality Planning) – планирование качества;
QI (Quality Improvement) – улучшение качества.

Пятая звезда



Качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих

- В 90-е годы были созданы стандарты ИСО 14000, устанавливающие требования к системам менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции;
- Разработка в 1990 г. стандарта QS-9000 "Требования к системам качества", который базируется на стандарте ИСО 9001, но его требования усилены отраслевыми (автомобилестроительными).

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!