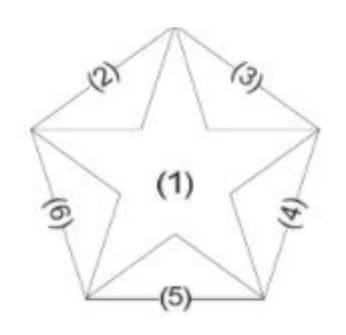
Звезды качества

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



(техническая документация)

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

Вторая звезда

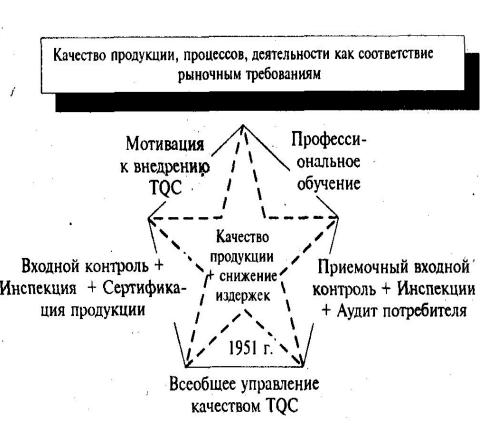
- Разработка контрольных карт и таблиц выборочного контроля качества;
- Появление специальности инженер по качеству;
- Акцент на предупреждение дефектов путем выявления причин и их устранения на основе изучения процессов и управления ими.
- Обучение статистическим методам анализа, регулирования и контроля.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

Качество продукции как соответствие стандартам и стабильности процессов



Статистическое управление качеством

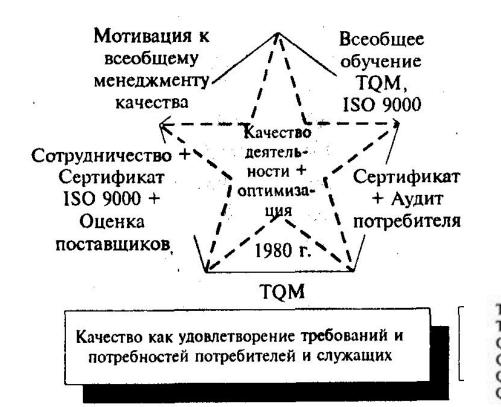
Третья звезда

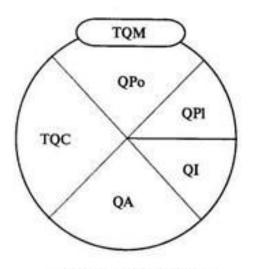


- В 50-е годы А. Фейгенбаум выдвинул концепцию тотального управления качеством TQC;
- Большой акцент на применение статистических методов и вовлечение персонала в работу кружков качества;
- Увеличение морального стимулирования;
- Обучение от нескольких недель до месяца и самообучение;
- Документирование 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.





Условные обозначения:

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

Пятая звезда



потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих

- В 90-е годы были созданы стандарты 14000, ИСО 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 стандарте ИСО 9001, но его требования усилены отраслевыми (автомобилестроительными).

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!