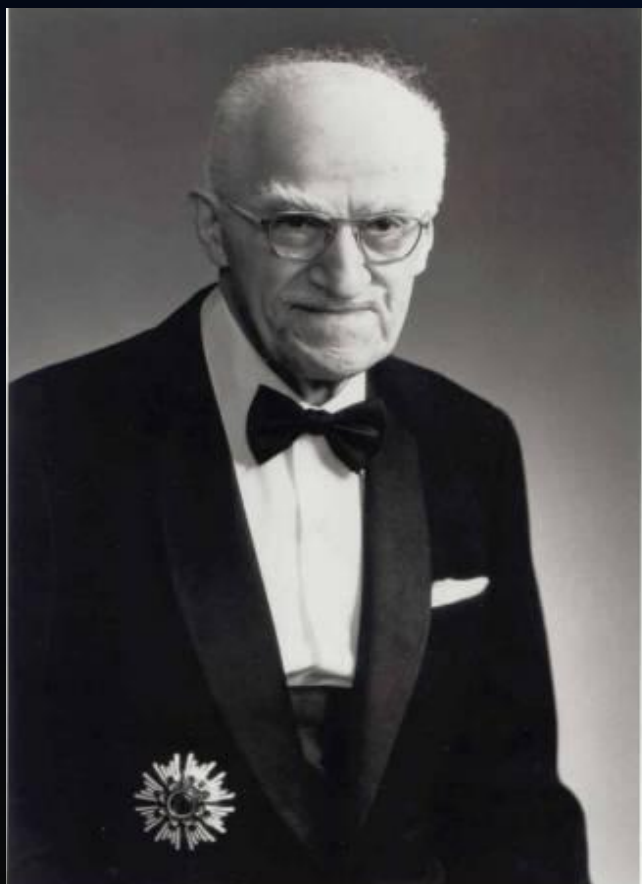


Гуру менеджмента качества – Джозеф Джуран



(1904-2008)



Джозеф М.Джуран —
американский специалист
в области качества,
академик Международной
академии качества (МАК).

«Качество есть степень удовлетворения потребителя и для реализации качества производитель должен узнать требования потребителя и сделать свою продукцию такой, чтобы она удовлетворяла этим требованиям»
(Джозеф Джуран)

**Контроль качества и
управление качеством
по Дж. Джурану :**



□ ТРИАДА КАЧЕСТВА

Планирование
качеством



Контроль
качества



Улучшение
качества



- установить цели
- определить покупателей
- определить потребности покупателей
- разработать продукт в соотв-ии с требованиями
- разработать процессы которые необходимы для производства продукта
- разработать способы контроля.

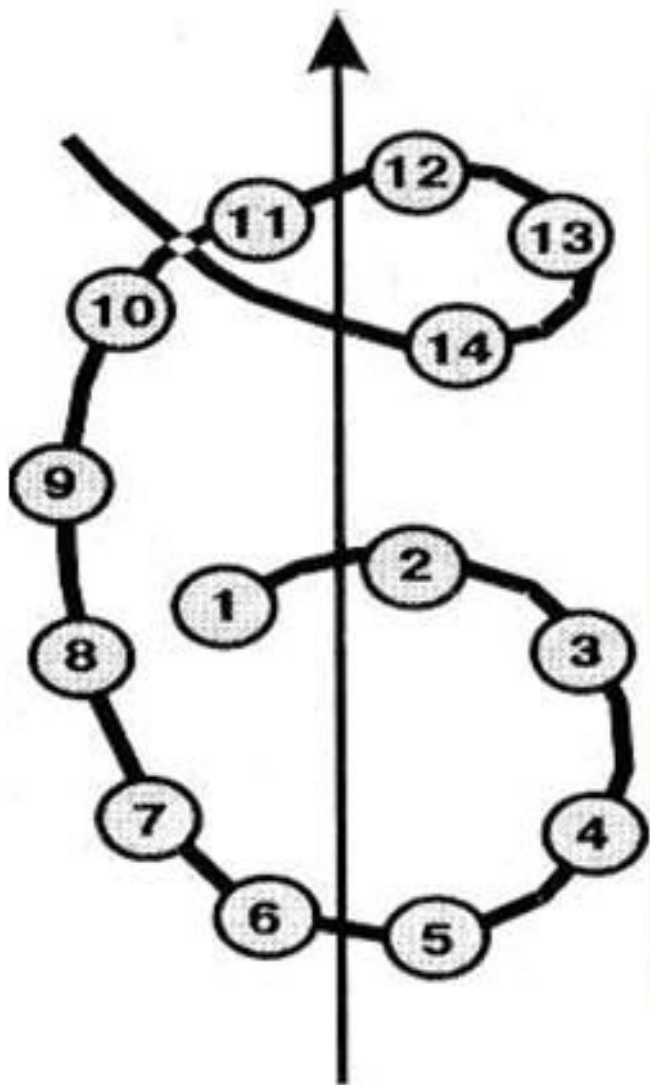


- оценить результаты процессов
- сравнить их с требуемыми параметрами
- если есть расхождение, примите меры

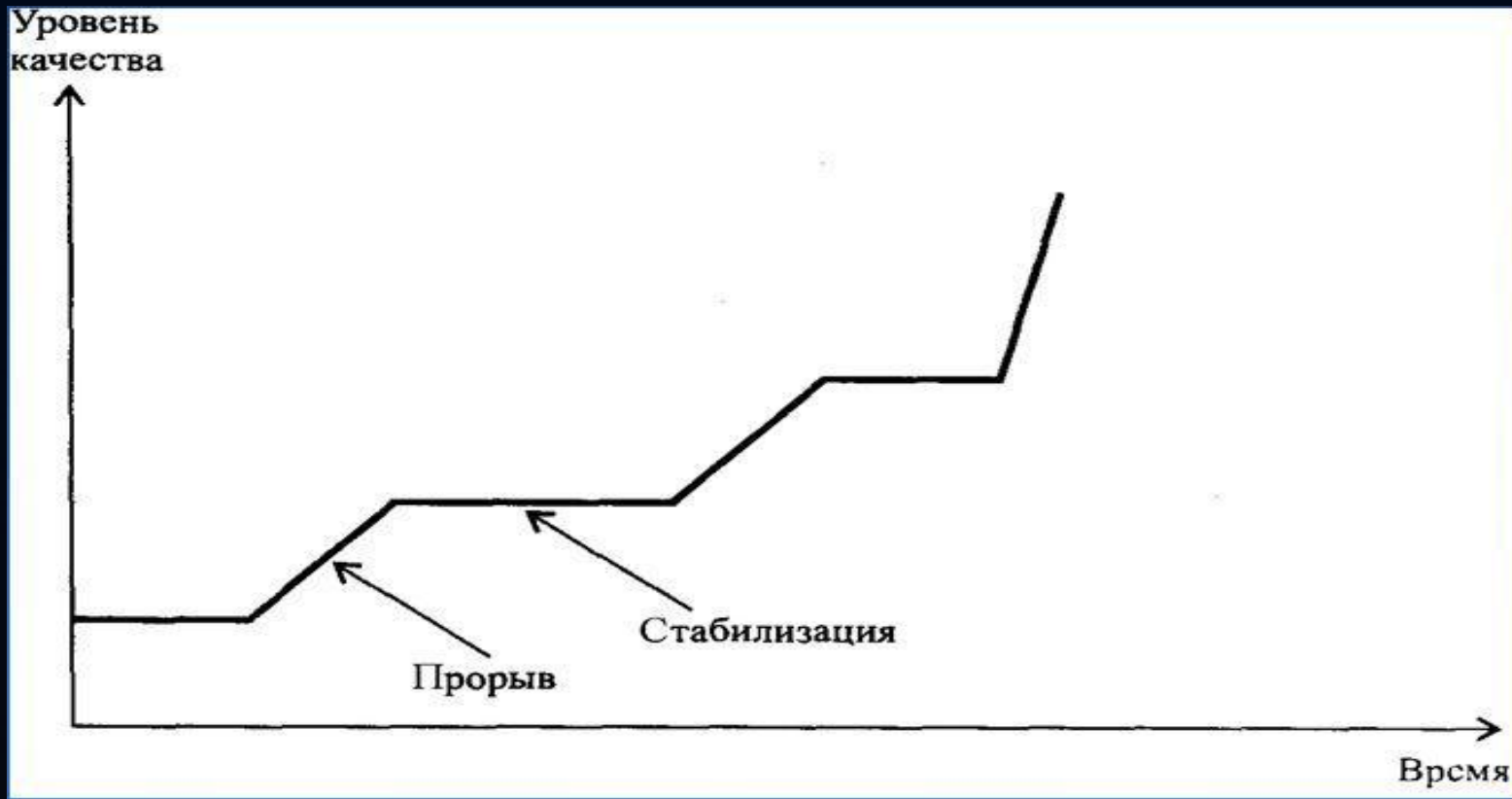


- создать инфраструктуру
- определить, что вы будете улучшать
- создать команду
- обеспечить команду ресурсами, подготовить людей, создать систему мотивации.

□ Спираль качества



1. Исследование рынка
2. Разработка проектного задания
3. НИОКР
4. Составление ТУ
5. Технолог-я подготовка производства
6. Материально-техническое снабжение
7. Изготовление инструмента, приспособлений и немерительных средств
8. Производство
9. Контроль производственного процесса
10. Контроль готовой продукции
11. Испытание продукции
12. Сбыт
13. Техническое обслуживание
14. Исследование рынка



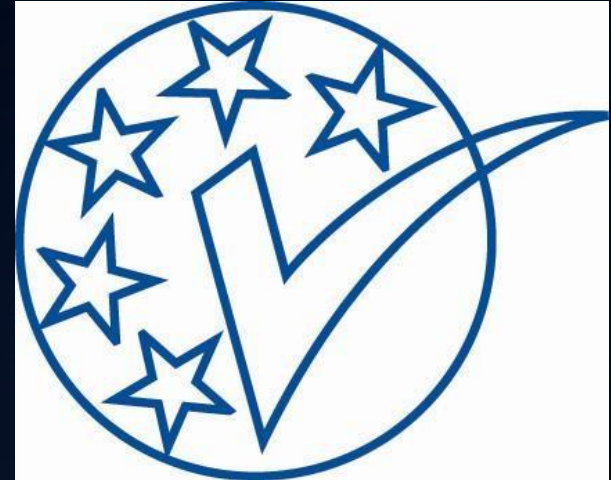
□ Концепции ежегодного улучшения качества (AQI) – это превышение уже достигнутых результатов работы в области качества, связанное со стремлением человека установить новый рекорд.

Для реализации концепции АQI на предприятии разрабатывается **комплекс мероприятий**, предусматривающий:



- ❑ составление **ежегодной программы улучшения качества**;
- ❑ разработку **методов улучшения качества**, его измерения и оценки;
- ❑ обучение **статистическим методам** и их внедрение в практику;
- ❑ **совершенствование организации работ** в административной сфере.

□ Затраты на обеспечение качества



- затраты на **предупреждение дефектности**
- затраты на **оценку качества**
- издержки вследствие **внутренних отказов**
- издержки из-за **внешних отказов**

10 шагов к улучшению качества по Джурану- «Дорожная карта планирования качества»

- ✓ Выясните кто ваши потребители
- ✓ Определите запросы потребителей
- ✓ Переведите их запросы на ваш язык
- ✓ Разработайте товар/услугу, которая может их удовлетворить
- ✓ Оптимизируйте свойства товара/услуги, чтобы они соответствовали запросам потребителей и вашим собственным
- ✓ Разработайте процесс производства этого товара/услуги
- ✓ Оптимизируйте этот процесс
- ✓ Убедитесь, что этот процесс позволяет изготовить нужные изделия при существующих условиях производства
- ✓ Переведите этот процесс в операции



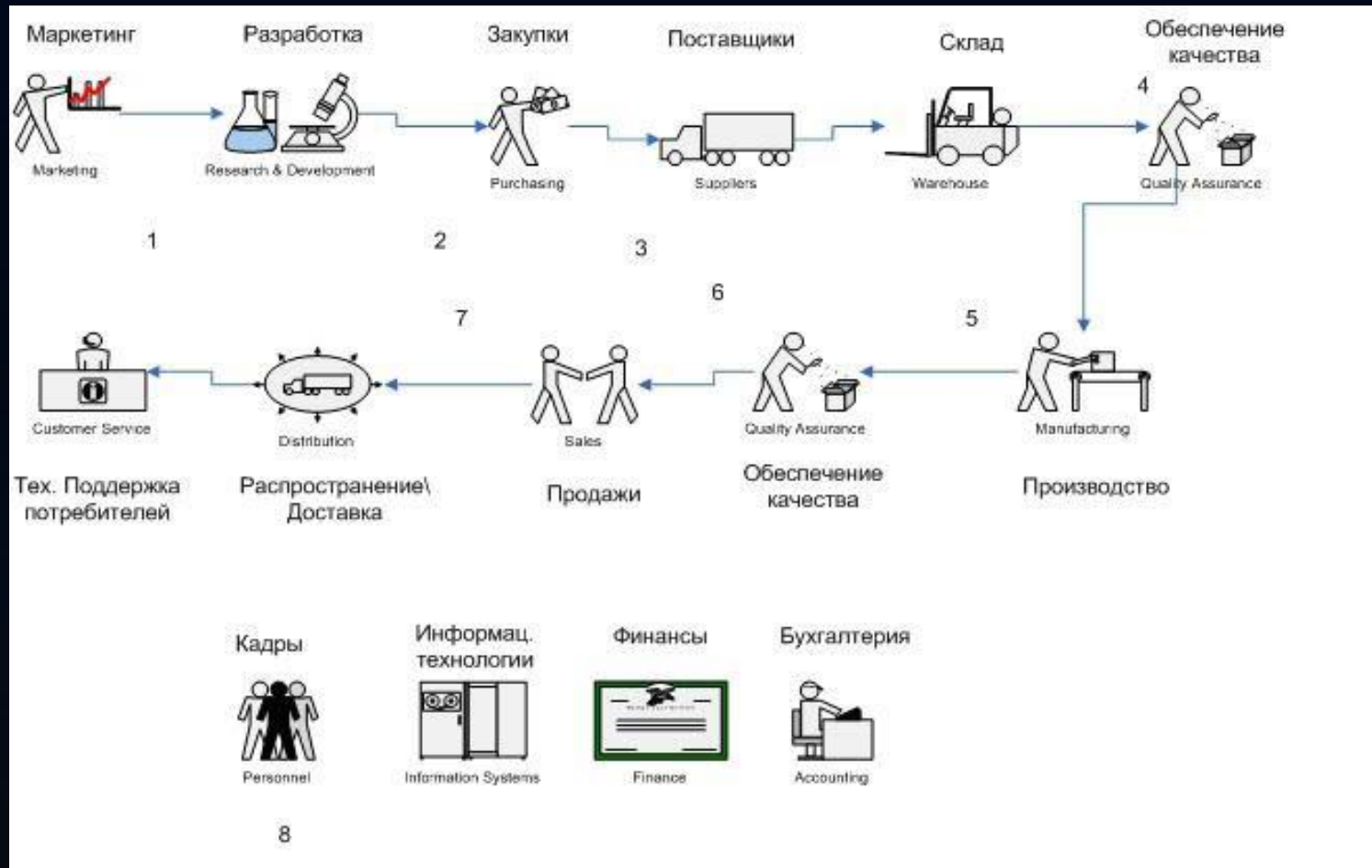
Благодарю за внимание !

ММ-152
Vataga Jana



Причин некачественного выполнения работы:

- плохие материалы, технология, организация поставок
- неудачное освещение
- перебои в электропитании
- необученность персонала



□ Концепция тотального менеджмента качества (TQM)- означает, что управление качеством должно быть всеохватно, затрагивать все стадии производства, все уровни руководства предприятия в ходе реализации экономических, технических, организационных и прочих мероприятий