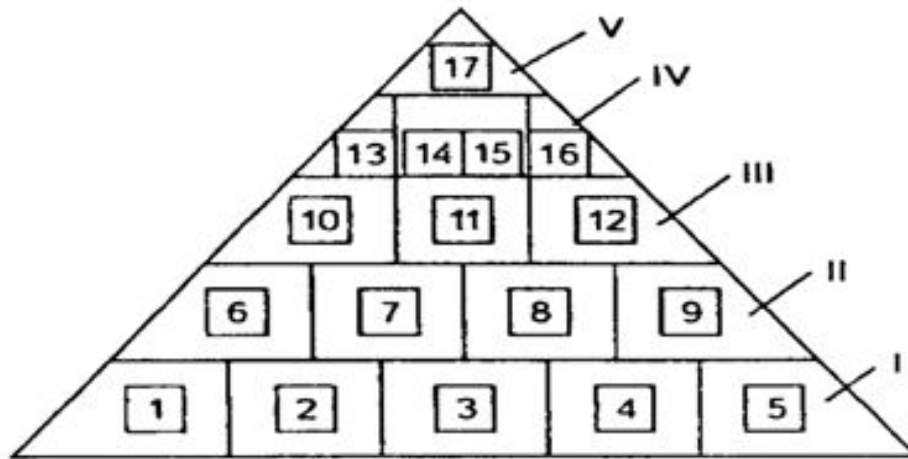


# ЛЕКЦИЯ 3

## ***СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ***

# **РАЗВИТИЕ СИСТЕМНОГО ПОДХОДА К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ**

# МОДЕЛЬ ФЕЙГЕНБАУМА



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;
- 5 — предварительная оптимизация затрат на качество.

обеспечения качества):

качества;

определение уровня их надежности;

методов контроля;

обеспечение качества.

Второй уровень (проектирование системы

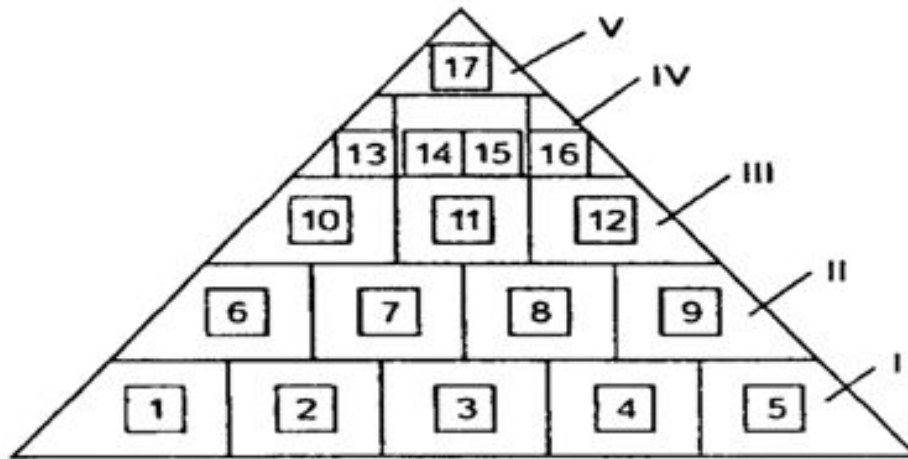
6 — планирование системы обеспечения

7 — испытание прототипов изделий,

8 — оценка эффективности различных

9 — анализ стоимости затрат на

# МОДЕЛЬ ФЕЙГЕНБАУМА



Третий уровень (этап активизации системы по стадиям):

комплектующих изделий;

производственных процессов;

производственных процессов.

Третий уровень (этап активизации системы):

10 — разработка технологии контроля качества;

11 — обратная связь и контроль качества;

12 — разработка системы информации о качестве продукции.

Четвертый уровень (этап реализации системы по стадиям):

13 — контроль новых проектов;

14 — входной контроль материалов и

15 — контроль качества

16 — анализ и улучшение

Пятый уровень (конечный):

17 — комплексный контроль качества.

Основу концепции обеспечения качества рассмотренного этапа (модель Фейгенбаума) можно сформулировать так:

- потребитель должен получать **ТОЛЬКО ГОДНЫЕ ИЗДЕЛИЯ**;
- основные усилия **должны быть направлены на ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ качества.**

# МОДЕЛЬ У. ШУХАРТА

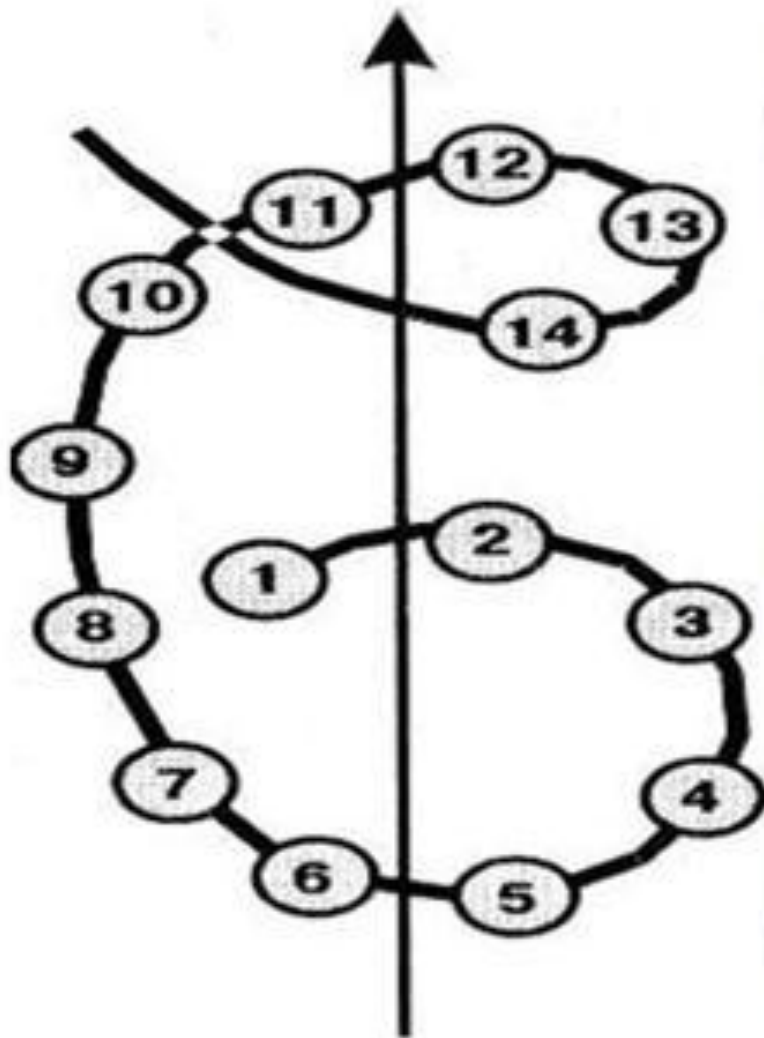
- **главная цель** — потребитель должен получать **только годные изделия**, т.е. изделия, соответствующие стандартам;
- **отбраковка** сохраняется как один из **важных методов обеспечения качества**;
- **основные усилия** следует сосредоточить на **управлении производственными процессами**, обеспечивая увеличение процента выхода годных изделий.

# МОДЕЛЬ ЭТТИНГЕРА—СИТТИГА



Данная модель представляет собой **постоянные циклы управления качеством**, которые включают в себя и контроль качества в процессе производства, и управление качеством процесса проектирования, сбыта продукции и гарантийного обслуживания.

# МОДЕЛЬ Д. ДЖУРАНА



1. Исследование рынка
2. Разработка проектного задания
3. НИОКР
4. Составление технических условий
5. Подготовка производства продукции
6. Материально-техническое снабжение
7. Изготовление инструментов и приспособлений
8. Производство
9. Контроль производственного процесса
10. Контроль готовой продукции
11. Испытание продукции
12. Сбыт
13. Техническое обслуживание
14. Мониторинг рынка



# МОДЕЛЬ Г. ТАГУЧИ

Г. Тагучи предложил при разработках изделий использовать **функцию потерь качества**, разработал методику планирования промышленных экспериментов.

Все это позволило последовательно реализовывать концепцию **«ноль дефектов»**, обеспечивая главный принцип новой ориентации систем управления качеством — принцип удовлетворенного потребителя.

В соответствии с этим принципом требовалось высокое (нужное потребителю) качество предоставить потребителю за приемлемую цену, которую для победы в условиях ужесточающейся конкуренции стало необходимо постоянно снижать.





# Этапы управления качеством услуги

# КОНЦЕПЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

**Обеспечение качества** – часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Т.е., все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности, а также подтверждаемые (если это требуется), необходимые для создания достаточной уверенности в том, что объект будет выполнять требования к качеству.

**Управление качеством** – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

То есть, это действия, использующие методы и виды деятельности оперативного характера в целях удовлетворения требований к качеству.

**Улучшение качества** – часть менеджмента качества, направленная на повышение способности выполнить требования к качеству.

Улучшению качества способствуют мероприятия, предпринимаемые внутри и вне организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды как для организации, так и для ее потребителей.

# ОБЩЕСИСТЕМНЫЕ ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ



## **Принцип целенаправленности**

определяет необходимость иметь четкую цель в области качества.

**Планирование качества** – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.



**Принцип системности** определяет системный подход к обеспечению качества.

**Система менеджмента качества** – часть системы менеджмента применительно к качеству.

Созданная на конкретном предприятии система качества является средством реализации руководством предприятия определенной политики и достижения поставленных целей в области качества продукции.

**Комплексный подход (принцип)** к управлению качеством предусматривает, с одной стороны, учет влияния всех компонентов разработки и технологической цепочки создания продукции, а с другой — управление функциональным качеством.

В соответствии с **принципом непрерывности** управление качеством должно быть постоянным — это непрекращающийся на предприятии процесс.

Ориентация современной системы качества на удовлетворение запросов потребителя определяет принцип **ОПТИМАЛЬНОСТИ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ.**