



# **ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ТЕОРИИ TQM**

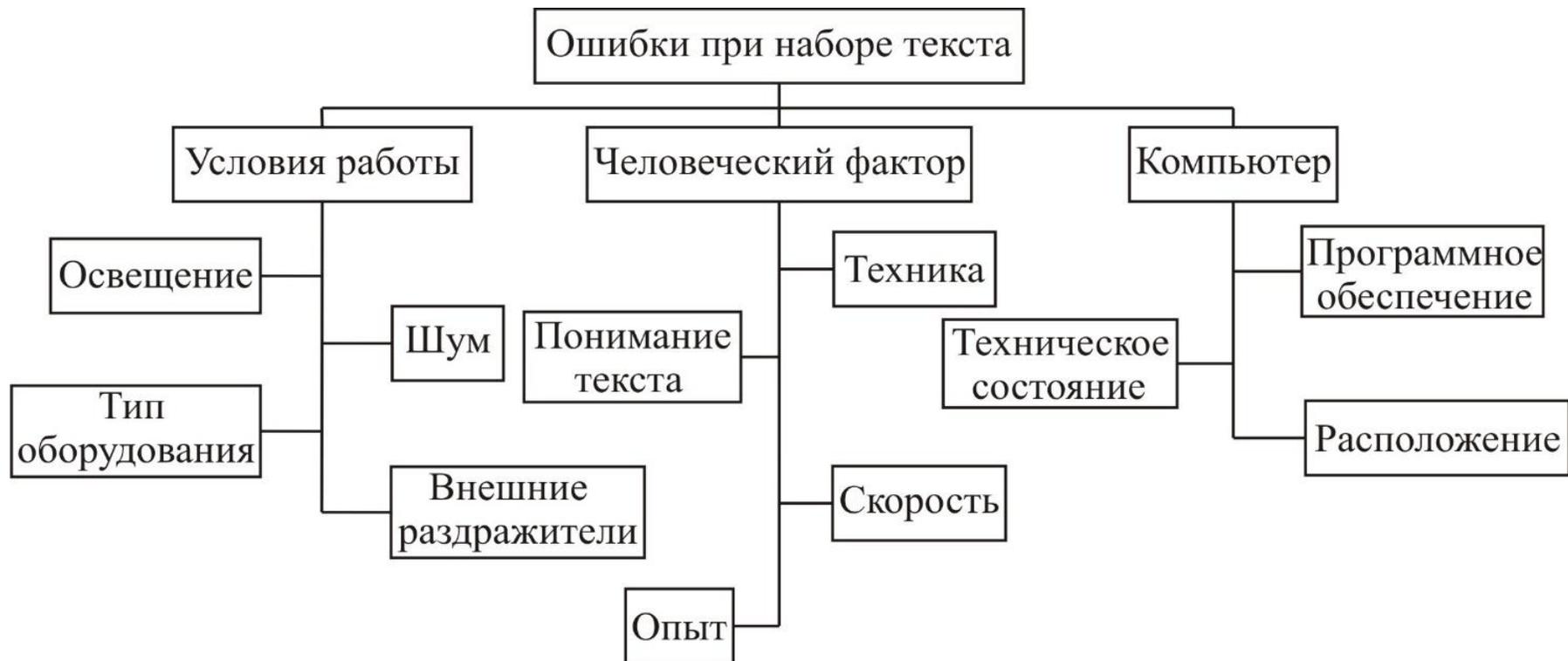
**Инструменты контроля качества** – инструменты, которые позволяют принимать управленческие решения, а не решения по проблеме при помощи технических средств. Большинство инструментов, применяемых для контроля, основаны на методах математической статистики.

**К семи инструментам управления качеством  
относятся:**

- диаграмма сродства;
- диаграмма связей;
- древовидная диаграмма;
- матричная диаграмма;
- стрелочная диаграмма;
- матрица приоритетов.
- диаграмма осуществления процесса;

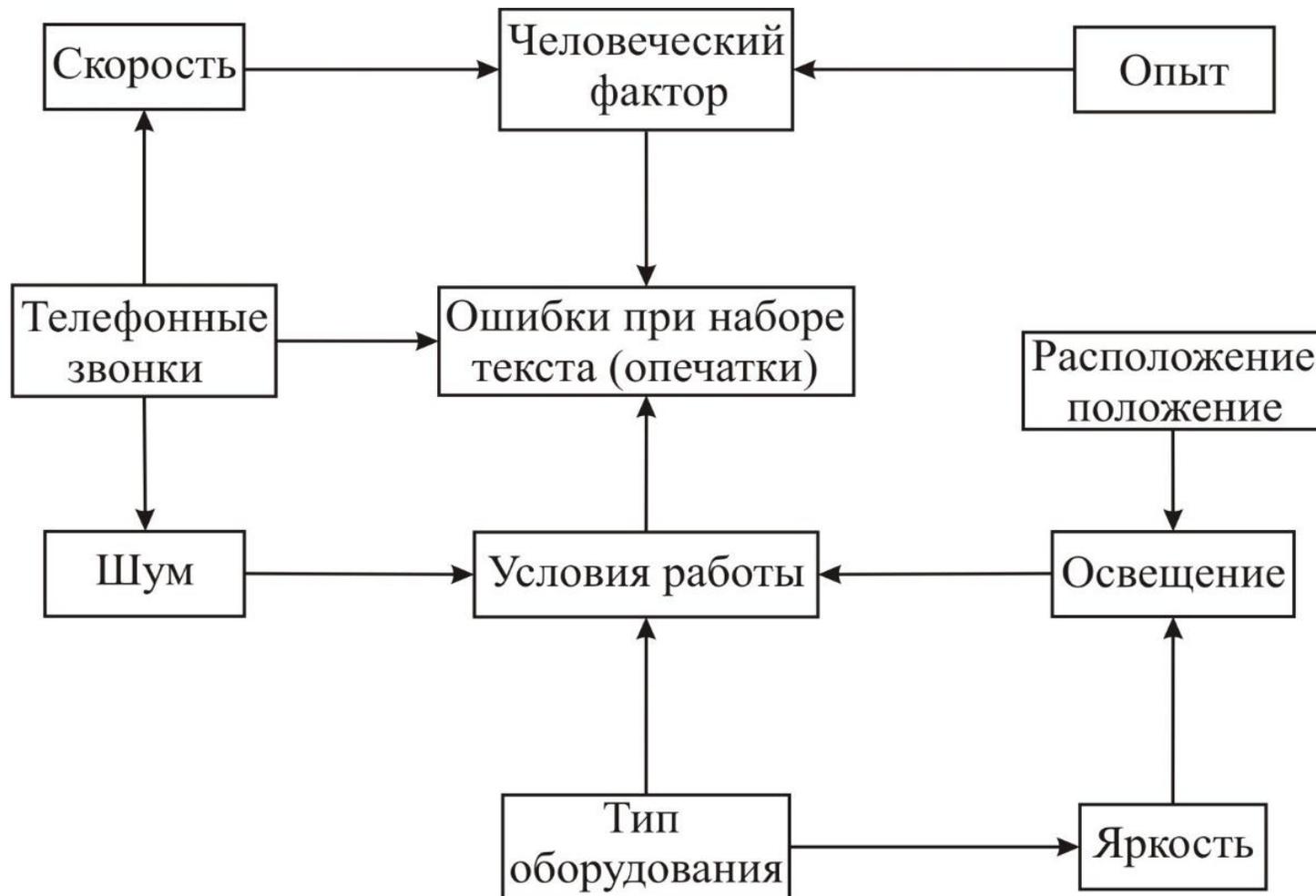
# 1. Диаграмма средства

– предназначена для группирования и упорядочивания большого количества качественных (не числовых) данных. Группирование происходит по принципу родственности информации, которая связана с определенной темой. Каждая группа данных представляет собой группу, выделенную по некоторому признаку, характерному только для этой группы.



## 2. Диаграмма связей

– инструмент управления качеством, основанный на определении логических взаимосвязей между различными данными. Применяется для сопоставления причин и следствий по исследуемой проблеме.

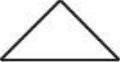


### 3. Древовидная диаграмма

– ИЕ  
расс  
уро  
диа  
«ОТ  
«ра:



## 4. Матричная диаграмма

С Х Реализация Ожидания РЖД клиентов	Анализ конкурентов	Обучение персонала	Эффективность графика движения	Введение нового ПС	Оптимизация ПС
Ценовая политика					
Хорошее обслуживание					
Скорость					
Комфорт					
Состояние вагона					

## 5. Стрелочная диаграмма (сетевой график, график Ганта)

№ п.п	Операции (подпроцессы)	Месяцы											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Фундамент	→											
2	Остов здания			→									
3	Сооружение крыши						→						
4	Электропроводка							→					
5	Водопровод и отопление							→	→				
6	Внутренняя отделка стен							→	→				
7	Двери и окна							→	→	→			
8	Внешняя отделка дома									→			
9	Покраска внутри дома									→	→		
10	Окончательная внутренняя отделка										→	→	
11	Конечная проверка качества												→
12	Сдача-приемка дома												→

## 6. Матрица приоритетов

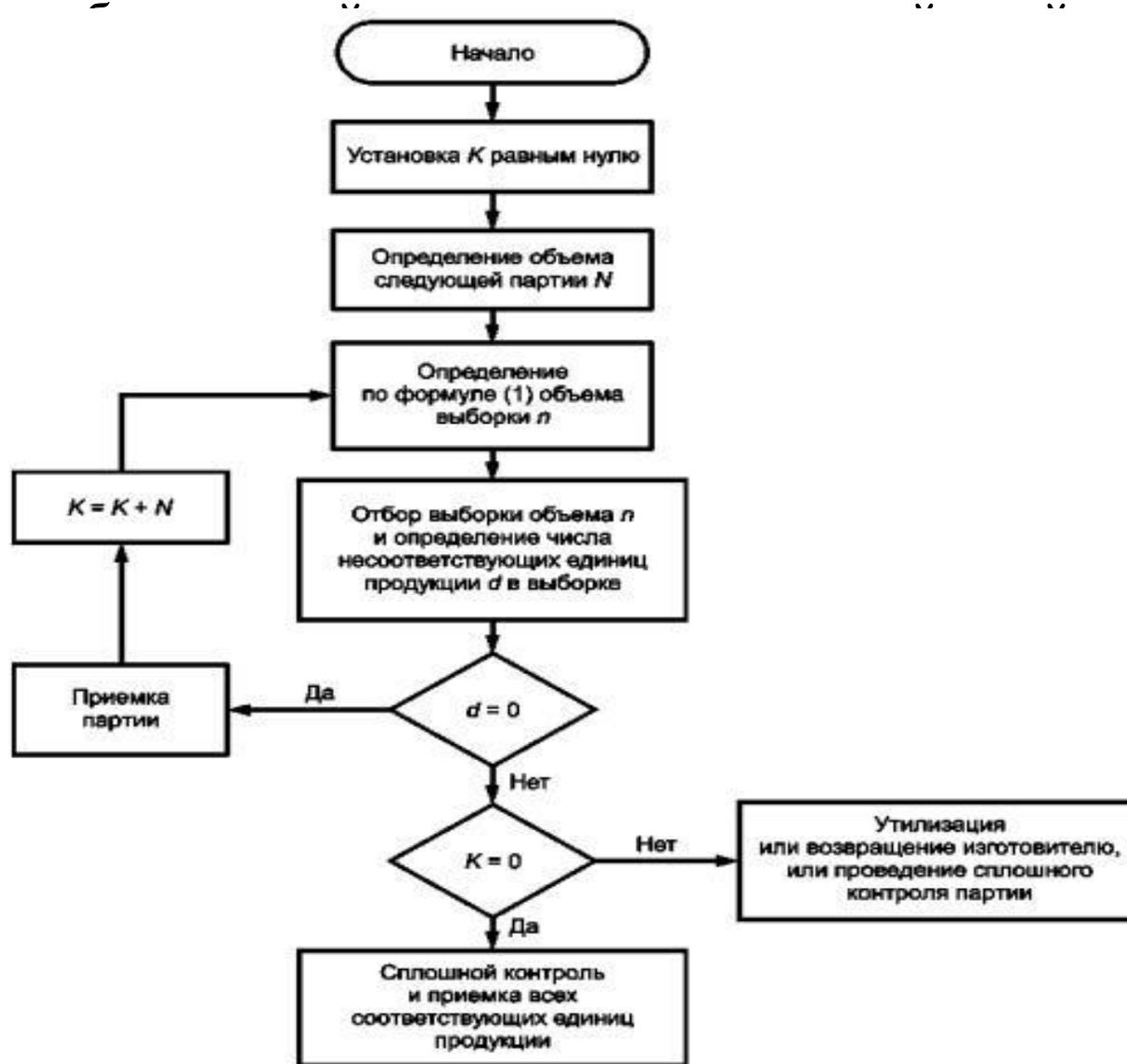
— ЭТО Г  
СТЕПЕНИ  
МОЗГОВО

ать по  
ультате



# 7. Диаграмма процесса осуществления программы (PDPC)

– инструмент, необходимых быть использован работ по в стрелочной д



эшений, может ведения вии со

ятие решения;

– доработка;

Б.