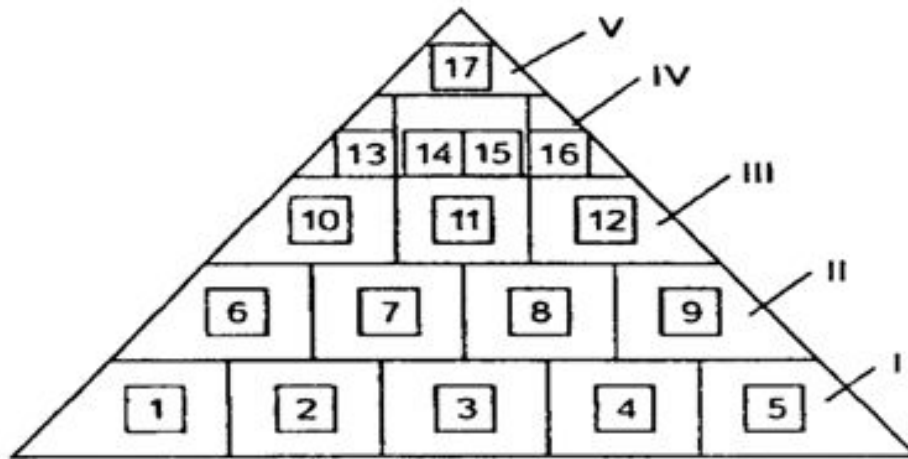


ЛЕКЦИЯ 3

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

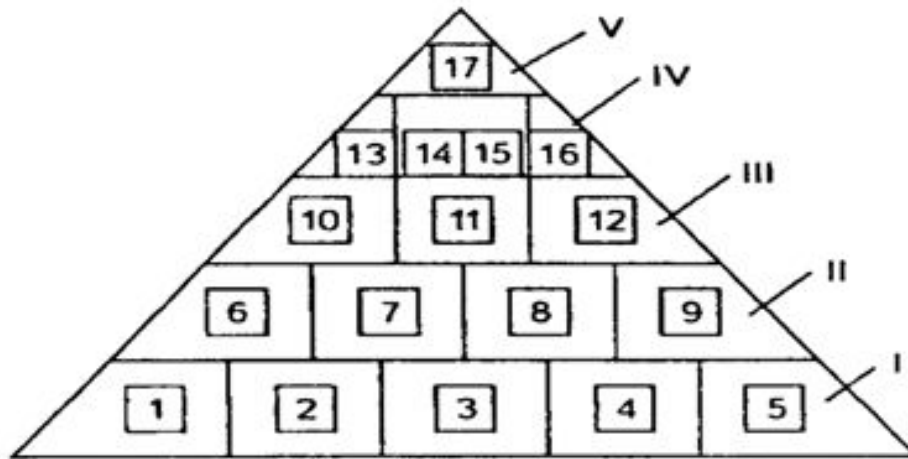
6 — планирование системы обеспечения

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

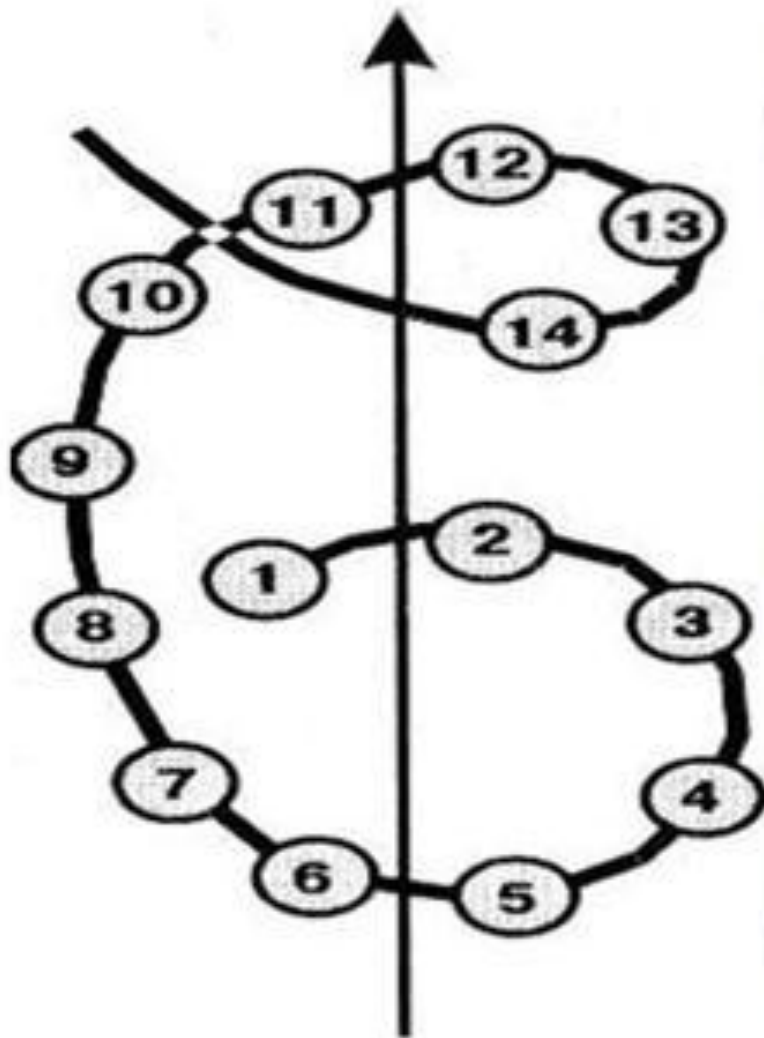
- **главная цель** — потребитель должен получать **только годные изделия**, т.е. изделия, соответствующие стандартам;
- **отбраковка** сохраняется как один из **важных методов обеспечения качества**;
- **основные усилия** следует сосредоточить на **управлении производственными процессами**, обеспечивая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

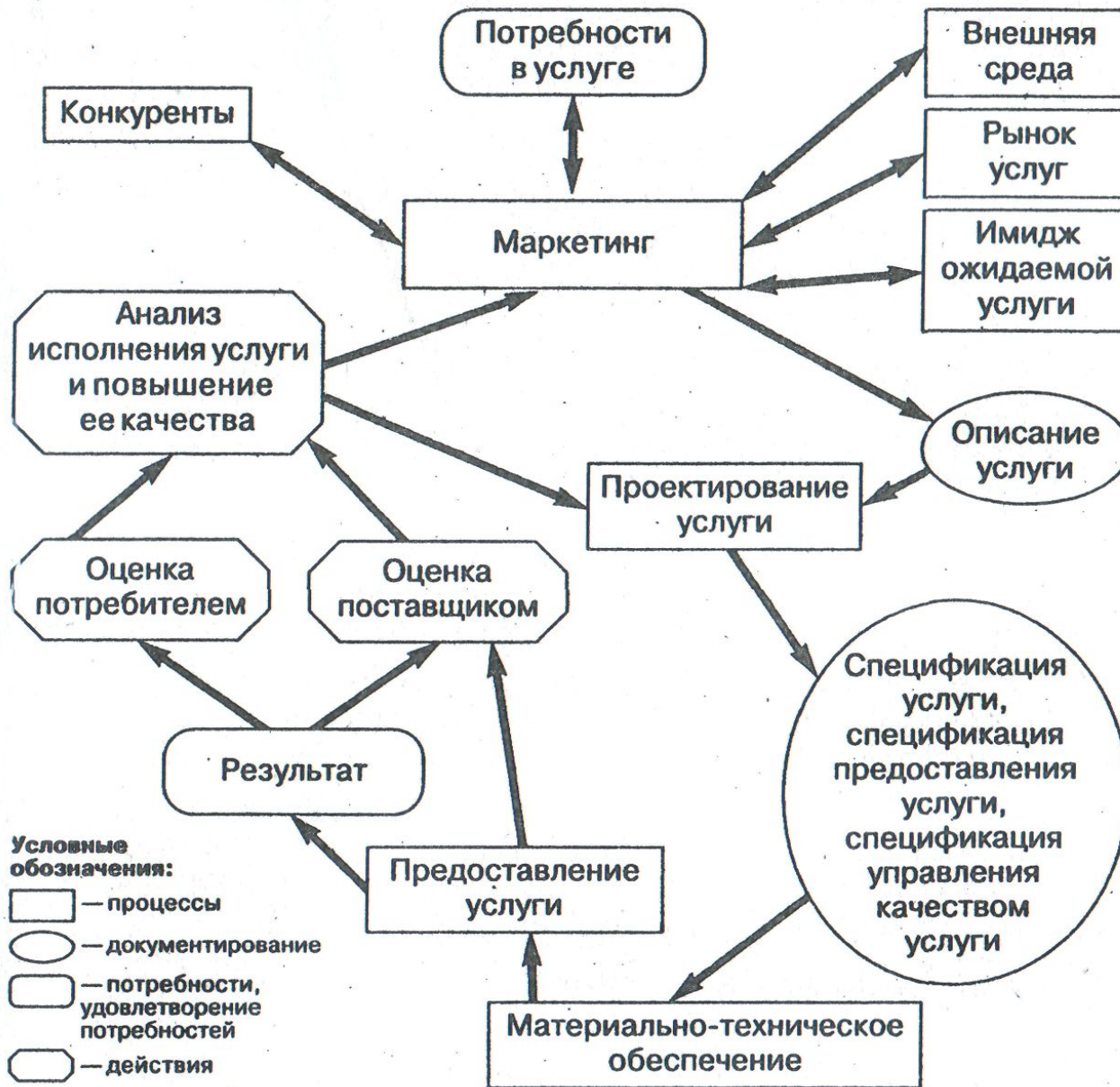
МОДЕЛЬ Г. ТАГУЧИ

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.**