



РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Филипп Кросби: биография, теории, принципы и методы

Презентацию подготовили студенты БкУП-201
Евтеева Екатерина, Лотикова Юлия, Максимова
Виктория и Стороженко Маргарита

Биография

Филипп Кросби (1926-2001) – американский специалист в области качества.
Родился в Западной Виргинии в 1926 году.



Стадии жизни:

- выпускник университета Вестерн-Резерв ;
- воинская служба на корейской войне (1952 год) ;
- рабочий на сборочной линии ;
- менеджер по качеству в компании «Martin-Marietta» (принцип «ноль дефектов») ;
- корпоративный вице-президент и директор по качеству компании «ITT» ;
- книга «Качество бесплатно» (1979 год) ;
- основатель компании «Philip Crosby Associates» ;
- основатель консалтинговой компании «Career IV Inc».

Основные теории

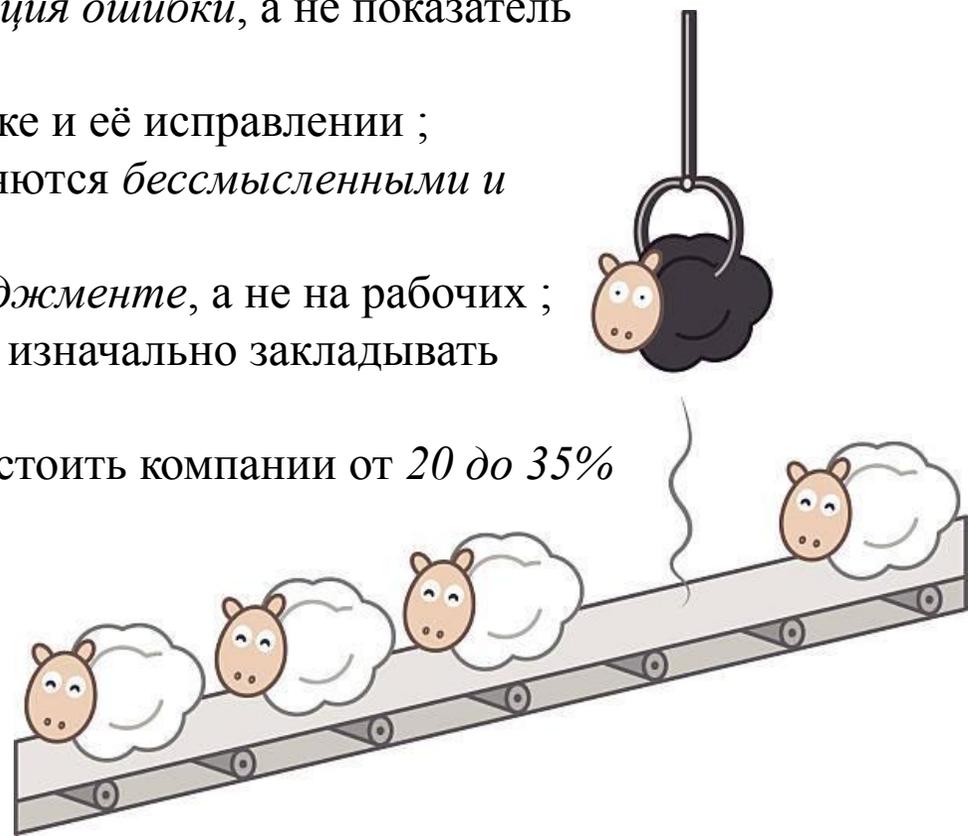
Программа “ZD” – «Ноль дефектов» (1964 год):

- *предупреждение появления дефектов, а не на их обнаружение и исправление ;*
- *сокращение уровня дефектности в производстве ;*
- *потребитель нуждается в бездефектной продукции, потому производитель может и должен обеспечить выпуск такой продукции ;*
- *формулировка руководством долгосрочных целей в области повышения качества ;*
- *качество работы компании определяется не только качеством производственных процессов, но и качеством деятельности производственных подразделений ;*
- *необходимость финансового анализа деятельности в области обеспечения качества.*

Основные теории

«Ноль дефектов»

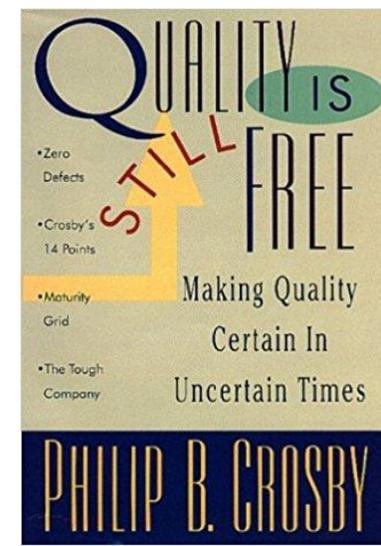
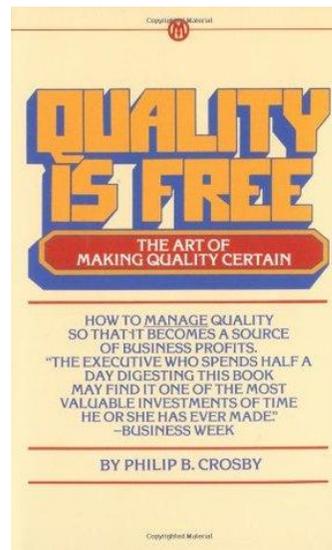
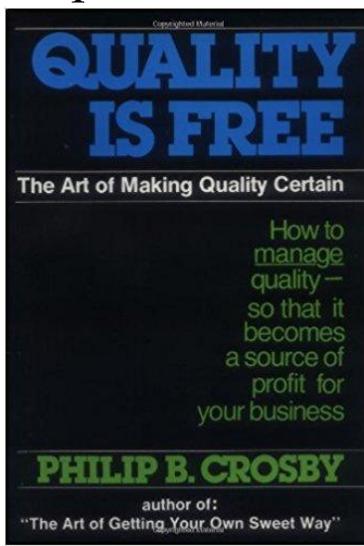
- основа успеха – принцип *недопустимости* изначального установления какого-либо приемлемого уровня дефектности ;
- качество можно *пощупать и измерить* ;
- «приемлемое» качество (показатель брака) – *фиксация ошибки*, а не показатель успеха ;
- акцент на *предотвращении ошибки*, а не на проверке и её исправлении ;
- хорошее, плохое, высокое или низкое качество являются *бесмысленными и абстрактными понятиями* ;
- ответственность за плохое качество лежит на *менеджменте*, а не на рабочих ;
- компании *не должны* в производственный процесс изначально закладывать «списания» или процент брака ;
- системы, которые способствуют появлению могут стоить компании от *20 до 35% прибыли*.



Основные теории

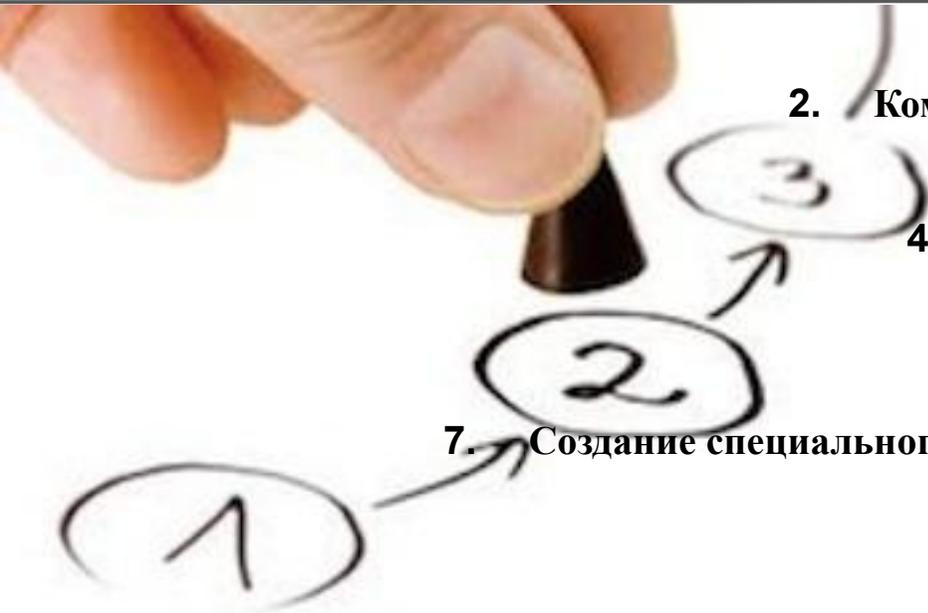
Книга «Качество бесплатно» (1979 год):

В книге Кросби доказывает, что повышение качества не требует больших затрат, так как повышение качества одновременно повышает и производительность, поскольку одновременно снижаются многие статьи затрат, связанные с устранением выявленных дефектов, с переработкой некачественной продукции, предотвращением возврата продукции потребителем и т. д.



Основные теории

Программа «14 шагов» («Качество бесплатно»)



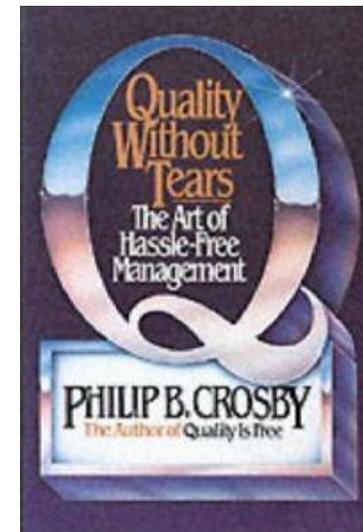
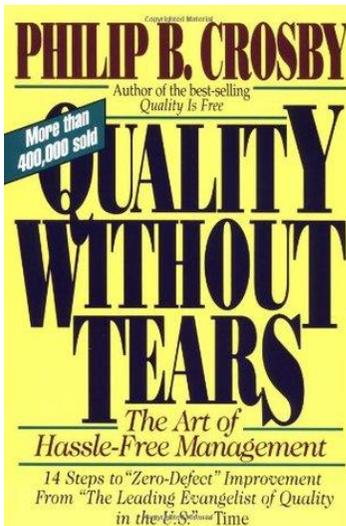
1. Ответственность менеджмента.
2. Команда, направленная на повышение качества.
3. Измерение качества.
4. Оценка расходов на обеспечение качества.
5. Осведомленность о политике качества.
6. Корректировка.
7. Создание специального комитета для программы «Ноль дефектов».
8. Обучение руководителей.
9. День нулевых дефектов.
10. Постановка цели.
11. Устранение причины дефектов.
12. Поощрение.
13. Консультанты по качеству.
14. Прodelайте все сначала.

Основные теории

Книга «Качество без слез» (1984 год):

Основами качества являются четыре абсолютных постулата:

1. Качество определяется как *удовлетворение потребителей*, а не как «добротность» ;
2. Качество – *результат предупреждения ошибок*, а не оценки сделанного ;
3. Основное правило работы – «*ноль дефектов*» ;
4. Качество измеряется *ценой несоответствия*.



Методы

Метод оценки степени компетентности предприятия в решении проблемы качества:

Для этой цели используются шесть параметров:

1. отношение руководства предприятия к проблеме ;
2. статус отдела качества на предприятии ;
3. способы рассмотрения проблемы качества ;
4. уровень расходов на качество в процентах от общего оборота предприятия ;
5. меры по повышению качества ;
6. реальное положение с качеством на предприятии.



Проверка усвоенного материала

ноль дефектов,
доступное качество,
ноль эффектов,
качество для всех,
качество без слез,
платное качество,
ноль ошибок,
качество бесплатно.





РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Спасибо за внимание!