

История учения о качестве

ВЫПОЛНИЛА:
СТУДЕНТКА ГРУППЫ ГО-12
КРЕМНЕВ Е.В.

Понятие качества.

Что же такое качество? Ответ на этот вопрос не так прост, как может показаться на первый взгляд. В этом не трудно убедиться, задав его должностным лицам или потребителю.

Американский специалист доктор Х. Дж. Харингтон выразил свое мнение следующим образом: «Качество- вещь забавная. Все о нем говорят, все с ним живут, и каждый думает, что знает, что это такое. Но лишь не многие придут к единому мнению об определении качества. Мои твердые взгляды на качество таковы:

Качество- удовлетворение ожиданий потребителя за цену, которую он себе может позволить, когда у него возникает потребность; высокое качество- превышение ожиданий потребителя за более низкую цену, чем он предполагает.



История развития систем управления качеством.

Для графической иллюстрации основных этапов развития систем качества использована фигура, хорошо известная в российском производстве- Знак качества. Контур этой фигуры называется пентагоном, он заполнен пятиконечной звездой, а в целом все называется звездой качества.



Рис. Звезда качества.

В истории развития документирования систем качества можно выделить пять этапов, которые иногда представляют в виде пяти звезд качества.

Первый этап. Качество продукции как соответствие стандартам



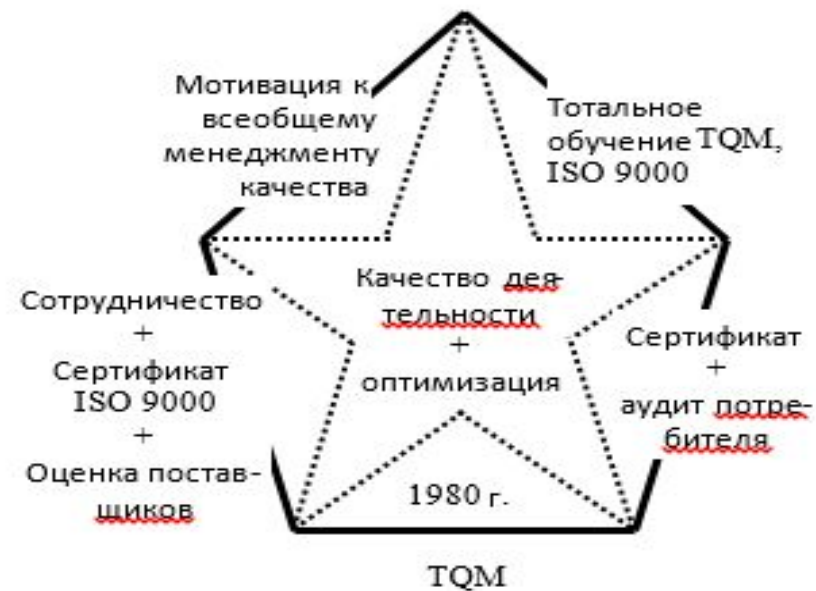
Второй этап. Качество продукции как соответствие стандартам и стабильность процессов.



Третий этап. Качество продукции, процессов, деятельности как соответствие рыночным требованиям.



Четвёртый этап. Качество как удовлетворение требований и потребностей потребителей и служащих.



Пятый этап. Качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих.



Российский опыт управления качеством

Первая из названных систем была разработана на Саратовском самолетостроительном заводе в середине 50-х гг. XX в. Она представляет собой системную организацию работ по качеству в рамках предприятия, осуществляющего серийное изготовление изделий. В Саратовской системе удачно найден механизм активизации участников производственного процесса, стимулирующий их к выявлению и устранению не дефектов, а причин появления дефектов.

Условные обозначения систем.

Условные обозначения систем:

БИП – бездефектное изготовление продукции;

СБТ – система бездефектного труда;

КАНАРСПИ – качество, надежность, ресурс с первых изделий;

НОРМ – научная организация работ по повышению моторесурса двигателей;

КСУКП – комплексная система управления качеством продукции;

КСУКП и ЭИР – комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов;

КСПЭП – комплексная система повышения эффективности производства.

