The background of the slide is a close-up, slightly blurred image of the United States flag, showing the stars and stripes in detail. The flag is draped and wavy, with the blue field of stars on the left and the red and white stripes on the right.

# Научные подходы Американской

## ШКОЛЫ

## Управления

## качеством

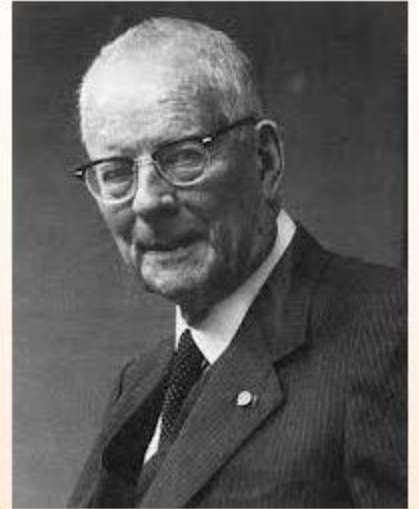
Копаева Р.Ю.  
ЭМЗ-16-1

# **Американская школа управления качеством**

## **Эдвардс Деминг (1900-1993)**

*Подход Деминга к управлению качеством включает четыре основные составляющие:*

- 1) статистическое управление процессами;*
- 2) научные основы управления;*
- 3) психологию управления;*
- 4) системный подход.*



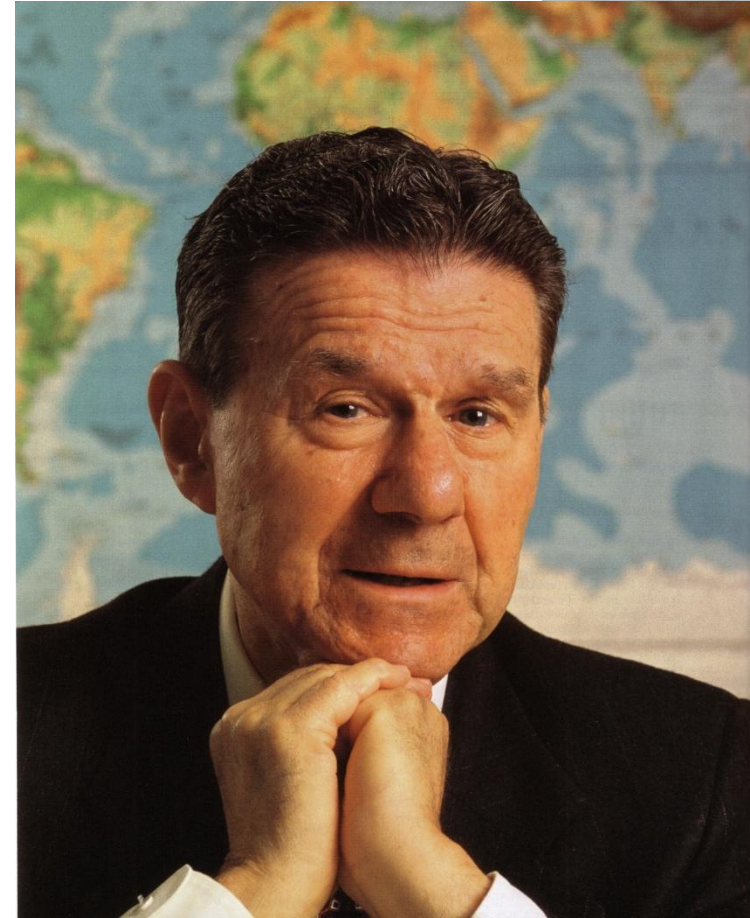
# ЦИКЛ ДЕМИНГА



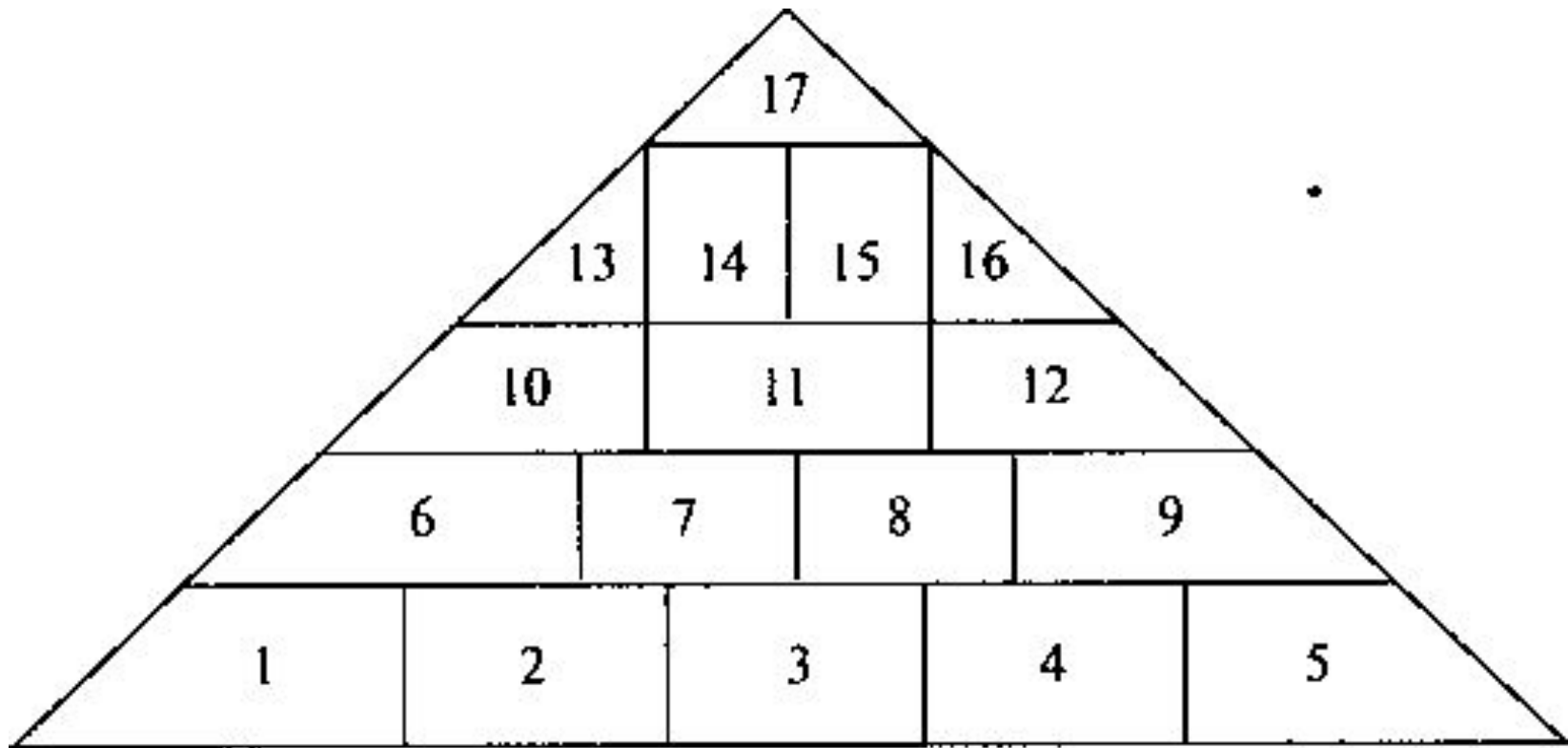
# Арманд В. Фейгенбаум 1922-2014

\* Автор теории комплексного контроля качества (ТКС),

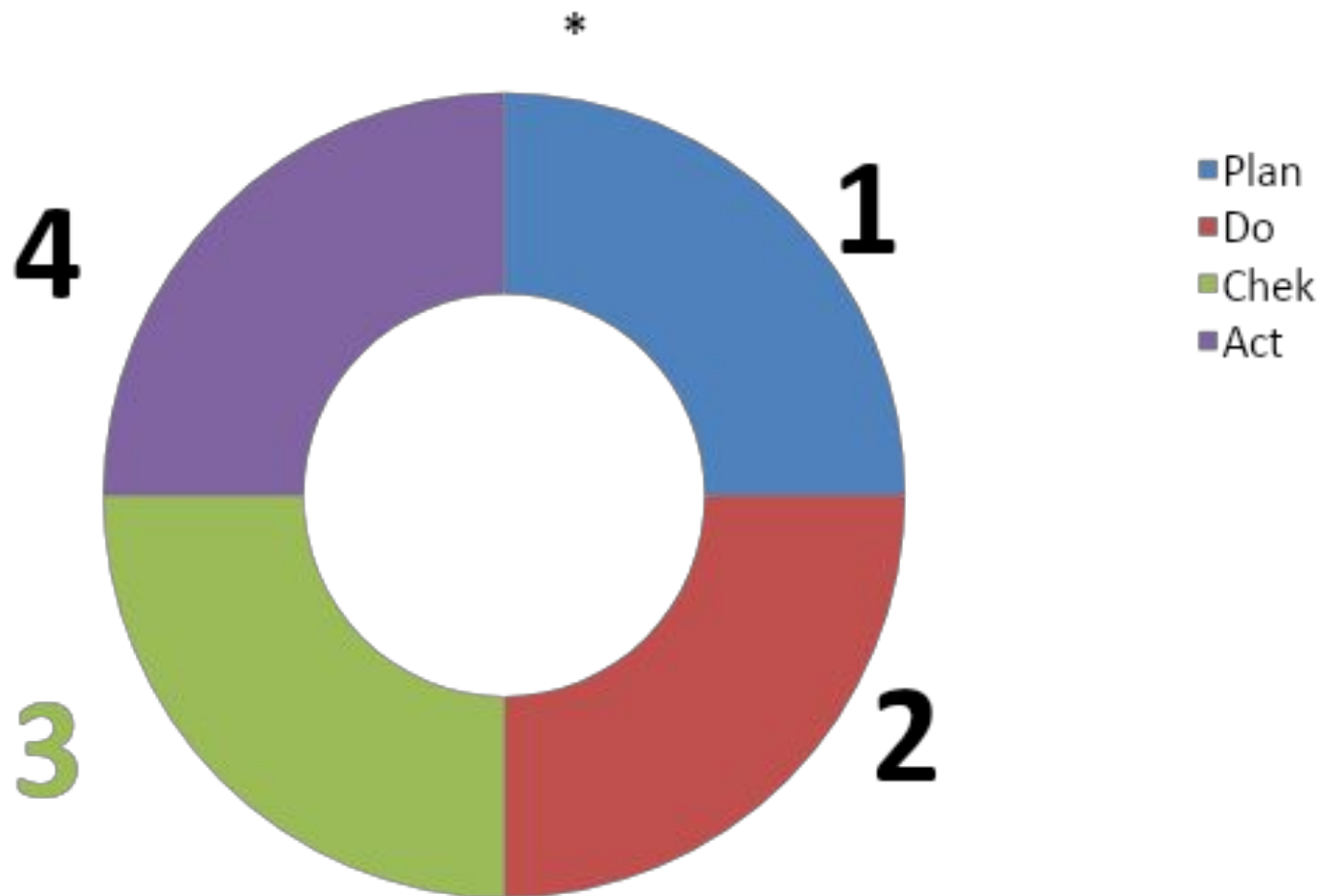
\* Концепция тотального (всеобщего) Контроля качеством



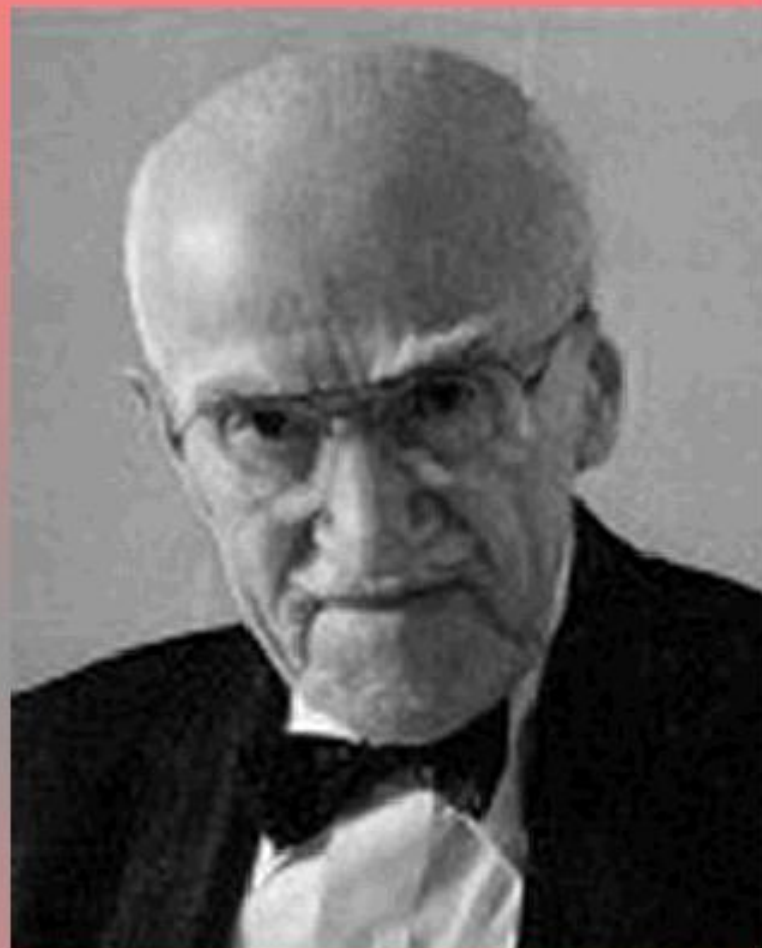
# Пирамида А.Фейгенбаума



# ШАГИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА



**Джозеф Джуран,  
специалист по  
системам  
качества, считает,  
что «качество –  
это пригодность к  
использованию»**



**Качество = удовлетворенность потребителя =  
ценность/стоимость**



## Филипп Р. Кросби,- Quality is Free! (Качество не требует денег!)

---

**“Всегда дешевле сделать ПРАВИЛЬНО С ПЕРВОГО РАЗА, чем потом переделывать”.**

**“Четыре постулата” Кросби:**

- а) Качество следует определять как соответствие требованиям, а не как полезную пригодность.**
- б) Система качества означает предупреждение, а не оценивание.**
- в) Рабочим стандартом качества является нуль дефектов, а не “достаточная близость к нулю”.**
- г) Стандартом для измерения качества является цена несоответствия, а не коэффициенты.**

**Идеолог системы «Ноль дефектов»**



**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!**