МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное автономное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»

Кафедра «ТЕХНОЛОГИЯ И ИССЛЕДОВАНИЕ МАТЕРИАЛОВ»

**РЕФЕРАТ**

по дисциплине

**«Менеджмент качества»**

на тему:

**«Дж. Джуран - о менеджменте качества»**

по направлению 22.03.02 – Металлургия

Выполнил:

студент гр.23346/7 Сидоров Н.А.

Руководитель:

доцент, к.т.н.  Кисленков В.В.

Санкт-Петербург

2018



Джозеф М.Джуран (Joseph М. Juran, род. в 1904 г.) — американский специалист в области качества, академик Международной академии качества (МАК). В 1951 г. в США вышла его книга «Справочник по управлению качеством» (Handbook for Quality Control), от которой ведет свое начало понятие «управление качеством»; в 1963 г. вышло второе, значительно расширенное издание «Справочника». В 1964 г. была издана известная книга Джурана «Революция в управлении предприятием».

Дж. Джуран первым обосновал переход от контроля качества к управлению качеством. Им разработана знаменитая «спираль качества» (спираль Джурана) — вневременная пространственная модель, определившая основные стадии непрерывно развивающихся работ по управлению качеством (рисунок 1) и послужившая прообразом многих появившихся позже моделей.

**Спираль качества Джурана и концепция AQI**

|  |  |
| --- | --- |
| https://konspekta.net/lektsiiimg/baza1/434106907289.files/image037.png | 1. исследование рынка; 2. разработка проектного задания; 3. НИОКР; 4. составление ТУ; 5. технолог. Подготовка производства; 6. мат.-техн. снабжение; 7. изготовление инструмента, приспособлений и немерительных средств; 8. производство; 9. контроль производственного процесса; 10. контроль готовой продукции; 11. испытание продукции; 12. сбыт; 13. техн. обслуживание; 14. исследование рынка. |

Рисунок 1. Спираль качества Джурана

Дж. Джуран является автором концепции AQI (Annual Quality Improvement) — концепции ежегодного улучшения качества. Улучшение качества, считает Джуран, — это превышение уже достигнутых результатов работы в области качества, связанное со стремлением человека установить новый рекорд. В философии менеджмента *непрерывное улучшение подразумевает, что на смену политике стабильности приходит политика изменений*. Главное внимание в концепции AQI сосредоточивается на стратегических решениях, более высокой конкурентоспособности и долгосрочных результатах.

Основными принципами AQI являются:

* планирование руководством улучшения качества на всех уровнях и во всех сферах деятельности предприятия;
* разработка мероприятий, направленных на исключение и предупреждение ошибок в области управления качеством;
* переход от администрирования (приказов сверху) к планомерному управлению всей деятельностью в области качества, включая совершенствование административной деятельности.

Для реализации концепции AQI на предприятии разрабатывается комплекс мероприятий, предусматривающий:

* составление ежегодной программы улучшения качества;
* разработку методов улучшения качества, его измерения и оценки;
* обучение статистическим методам и их внедрение в практику;
* совершенствование организации работ в административной сфере.

**Триада качества**

Принцип «триад качества» был разработан Джозефом М. Джураном. Он первым обосновал переход от контроля качества к управлению качеством: «Управление качеством осуществляется с помощью трех процессов: планирование, контроль, улучшение».

Триада качества Джурана:

1. Планирование качества:
   1. установите цели в области качества;
   2. определите ваших покупателей;
   3. определите потребности ваших покупателей;
   4. разработайте продукт в соответствии с требованиями;
   5. разработайте процессы, которые необходимы для производства продукта;
   6. разработайте способы контроля.
2. Контроль качества:
   1. оцените результаты процессов;
   2. сравните их с требуемыми параметрами;
   3. если есть расхождение, примите меры.
3. Улучшение качества:
   1. создайте инфраструктуру, которая требуется для поддержания ежегодных улучшений;
   2. определите, что вы будете улучшать;
   3. для каждого проекта по улучшению создайте команду;
   4. обеспечьте команду ресурсами, подготовьте людей, создайте систему мотивации.

Фундаментальное значение для Джозефа Джурана имело представление о том, что качество не может иметь случайный характер - оно должно планироваться.

Таким образом, своей триадой Джуран идентифицировал ключевые элементы стратегического планирования качества в компании, определил оптимальные цели в области качества, указал на важность создания системы измерений качества. Джуран неоднократно утверждал, что планирование процессов на предприятиях должно отвечать целям в области качества именно в рабочих условиях, а достижение успехов в расширении доли на рынке стать постоянным.

Дж. Джураном сформулированы основы экономического подхода к обеспечению качества. Если большинство специалистов до Джурана освещали лишь конкретные виды применения стоимостного анализа, то в своем «Справочнике по управлению качеством» он впервые классифицировал затраты на обеспечение качества, выделив четыре основные категории затрат: затраты на предупреждение дефектности, затраты на оценку качества, издержки вследствие внутренних отказов и издержки из-за внешних отказов.

В 1979 г. Джуран организовал в США Институт качества, который предоставляет широкий круг услуг, включая обучение специалистов.

**Список источников**

1) Джозеф Джуран - архитектор качества [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://quality.eup.ru/MATERIALY14/Juran.htm;

2) Концепции в модели TQM [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.za4et.net.ru/referat/mptpnm;

3) Международный центр стандартизации и сертификации [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.9001-2001.ru/publicazii/82-2009-03-13-05-06-45.html;