W. Edwards Deming
(1900 – 1993)

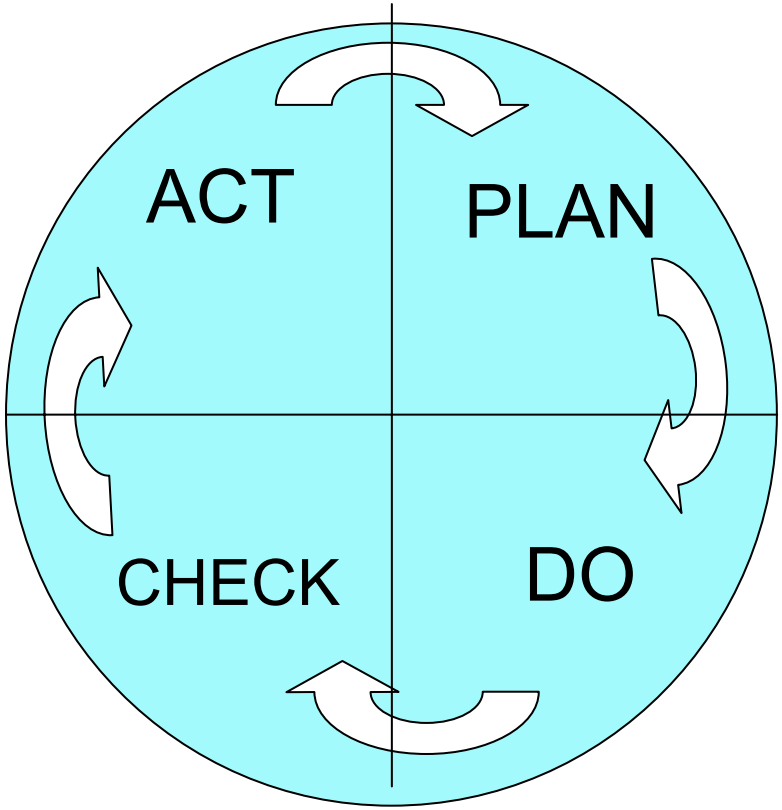
-otec manažmentu kvality
-zavádzal štatistické metódy pri zabezpečovaní kvality vo výrobnom procese (SQC)

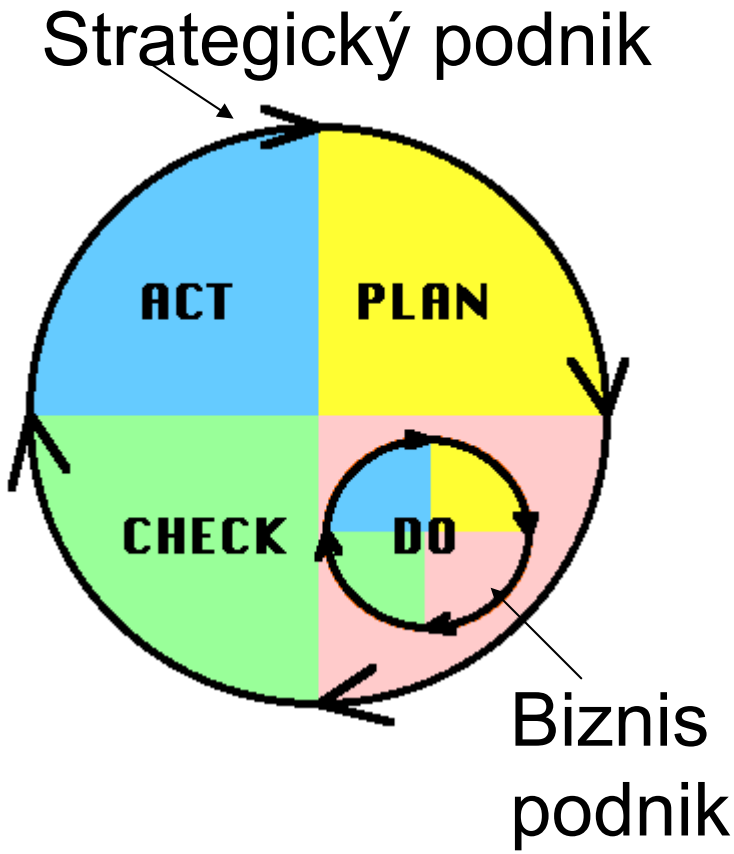
-**<u>Metóda zlepšovania PDC(S)A</u>**

-formuloval sedem smrteľných chorôb podniku
-formuloval 14 bodov riadenia kvality

-Demingova cena kvality – udeľuje sa v Japonsku od roku 1950. Udeľuje ju cisár osobnostiam alebo pre spoločnosť (Toyota).

Demingov (Shewhartov) kruh kvality – PDC(S)A





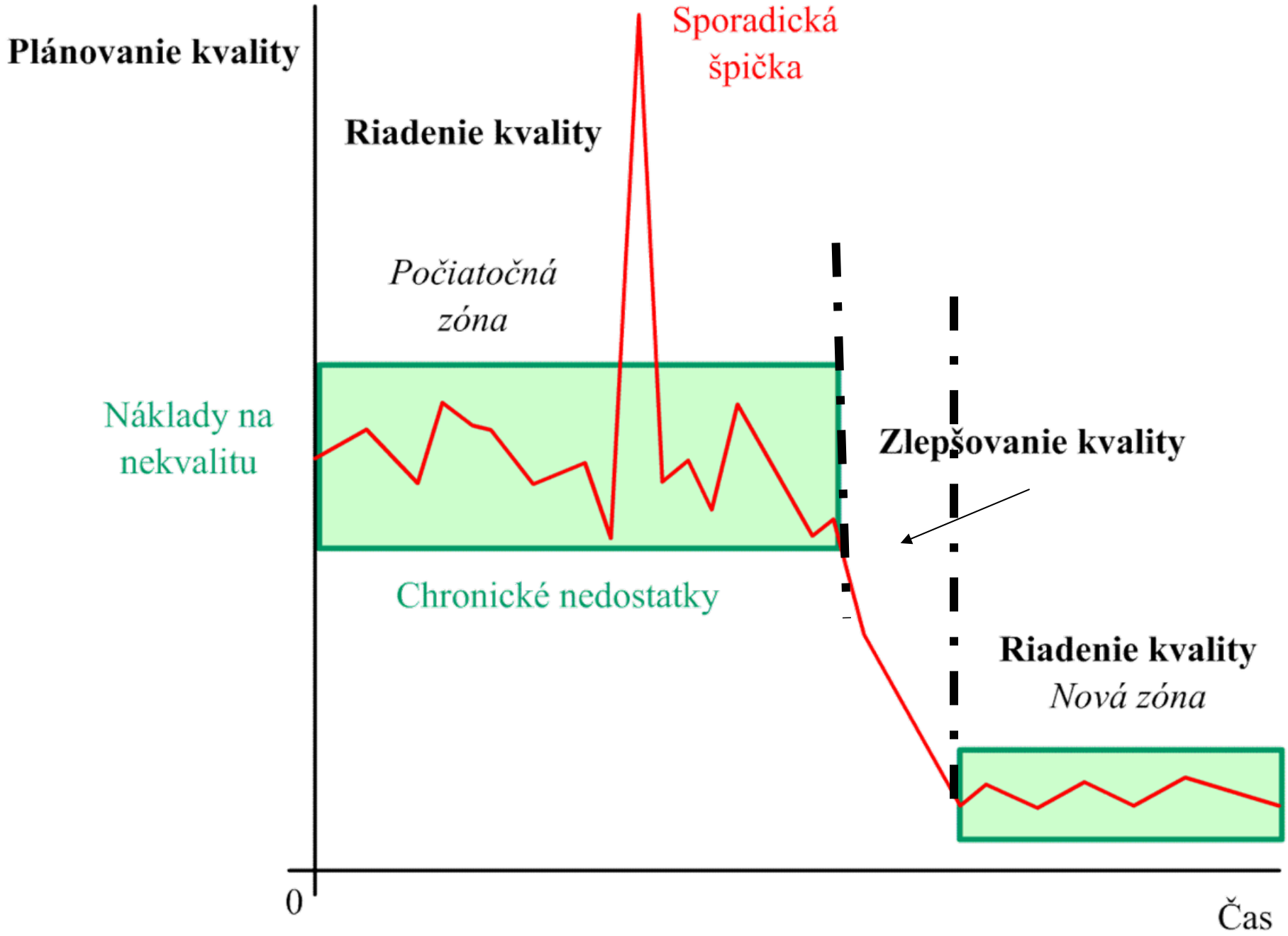
Je to filozofia, ktorá napomáha manažmentu v stabilizovaní a zlepšovaní procesu. Je to nikdy nekončiaci kruh kvality.

Joseph M. Juran

(1904- 2008)

-pôvodom bol Rumun
-zaviedol celopodnikové riadenie kvality (CWQM)
-napísal knihu Quality Control handbook (Príručka riadenia kvality) – rok vydania 1951, 5x bola inovovaná, naposledy vyšla v roku 1999
-zaoberal sa štatistickými metódami pri výrobe

-jeho najväčší prínos je Trilógia kvality (plánovanie, kontrola, zlepšovanie)
-priniesol Paretovo pravidlo : 80 /20
Napr. 20 % zákazníkov prináša do podniku 80 % príjmov a naopak


Plánovanie kvality
Sporadická špička
Riadenie kvality
Počiatočná zóna
Náklady na nekvalitu
Zlepšovanie kvality
Chronické nedostatky
Riadenie kvality
Nová zóna
0
Čas

Armand V. Feigenmbaum (1944)

-**<u>zaviedol koncepciu TQM</u>**
-kvalitu definoval ako úplné uspokojovanie požiadaviek zákazníka
-položil základy ekonomických úvah o kvalite

Philip Crosby (1926 – 2001)

-hovoril o **<u>Koncepcii Zero Defects</u>** (Výrobky bez chýb
-napísal knihu „Quality is free“
-napísal knihu „Quality is still free“
-napísal knihu „Quality without tears“

Walter Andrew Shewhart

wikipedia

(1891-1967) was an American physicist, engineer and statistician, sometimes known as the ***father of*** **statistical quality control (SPC).**

Štatistická regulácia procesov (SPC)

Formuloval štatistické myšlienky pre **tolerančné pole a regulačný diagram**). Je autorom týchto myšlienok:

„Data has no meaning apart from its context“.

„Data contains both signal and noise. To be able to extract information, one must separate the signal from the noise within the data“.

Kaoru Ishikawa
(1915-1989)

-predstaviteľ Japonskej školy riadenia kvality
-zaviedol krúžky kvality
-**<u>bol programátorom nástrojov riadenia kvality (Ishikawov diagram- Diagram príčin a následkov)</u>**
-nositeľ Demingovej ceny kvality

Genichi Taguchi (1924

-ekonomika kvality
-**<u>stratová funkcia</u>** – vyčísluje ekonomickú stratu, ktoré môže byť znižovaná kontinuálnym znižovaním variability procesu /produktov a kvantifikovateľná hodnotou straty vo vzťahu k variabilite a množstvu peňazí.

Shingeo Shingo (1909 – 1990)

-**<u>Poka Yoke</u>** (vznikol vo firme Toyota; poka – vada, yokeru – vyhnúť sa)
-bol považovaný za výrobného génia, ktorý dokázal vyriešiť každý problém v podniku
-systém inšpekcie zdrojov – hovorí o zastavení procesu, kedykoľvek sa vyskytne chyba, ktorú je potrebné definovať, zistiť príčinu a následne ju odstrániť

Prístupy významných predstaviteľov manažmentu kvality k vymedzeniu pojmu kvalita

Juran: Kvalita je úžitok

Deming: Kvalita je uspokojenie potrieb zákazníka

Crosby: Kvalita je zhoda s požiadavkami

Feigenbaum: Kvalita je to, za čo ju považuje zákazník

Taguchi: Kvalita je minimum strát, ktoré výrobok od okamžiku svojej expedície spoločnosti spôsobí

Základné pojmy súvisiace s kvalitou
(ISO 9000:2001 Zásady a slovníky)

Kvalita-
je súhrn vlastností produktu a jeho schopnosť uspokojiť požiadavky zákazníka súborom inherentných znakov.

produkt – obsahuje výrobok alebo službu

Znak kvality – inherentný (typický) znak výrobku, procesu alebo systému týkajúci sa požiadaviek (funkčné vlastnosti).

Trieda kvality – kategória alebo poradie dané rôznymi požiadavkami na kvalitu výrobku, procesu alebo systému, ktoré majú rovnaké funkčné použitie.

Spôsobilosť – schopnosť organizácie, systému alebo procesu realizovať požadovaný produkt.

Politika kvality – celkové zámery a zameranie organizácie vo vzťahu ku kvalite oficiálne vyjadrené vrcholovým vedením.

Vrcholové vedenie – osoba alebo skupina osôb, ktorá usmerňuje a riadi na najvyššej úrovni organizáciu.

Sledovateľnosť – schopnosť sledovať vývoj, použitie alebo umiestnenie toho, čo je predmetom úvah.

Nezhoda – nesplnenie požiadaviek.

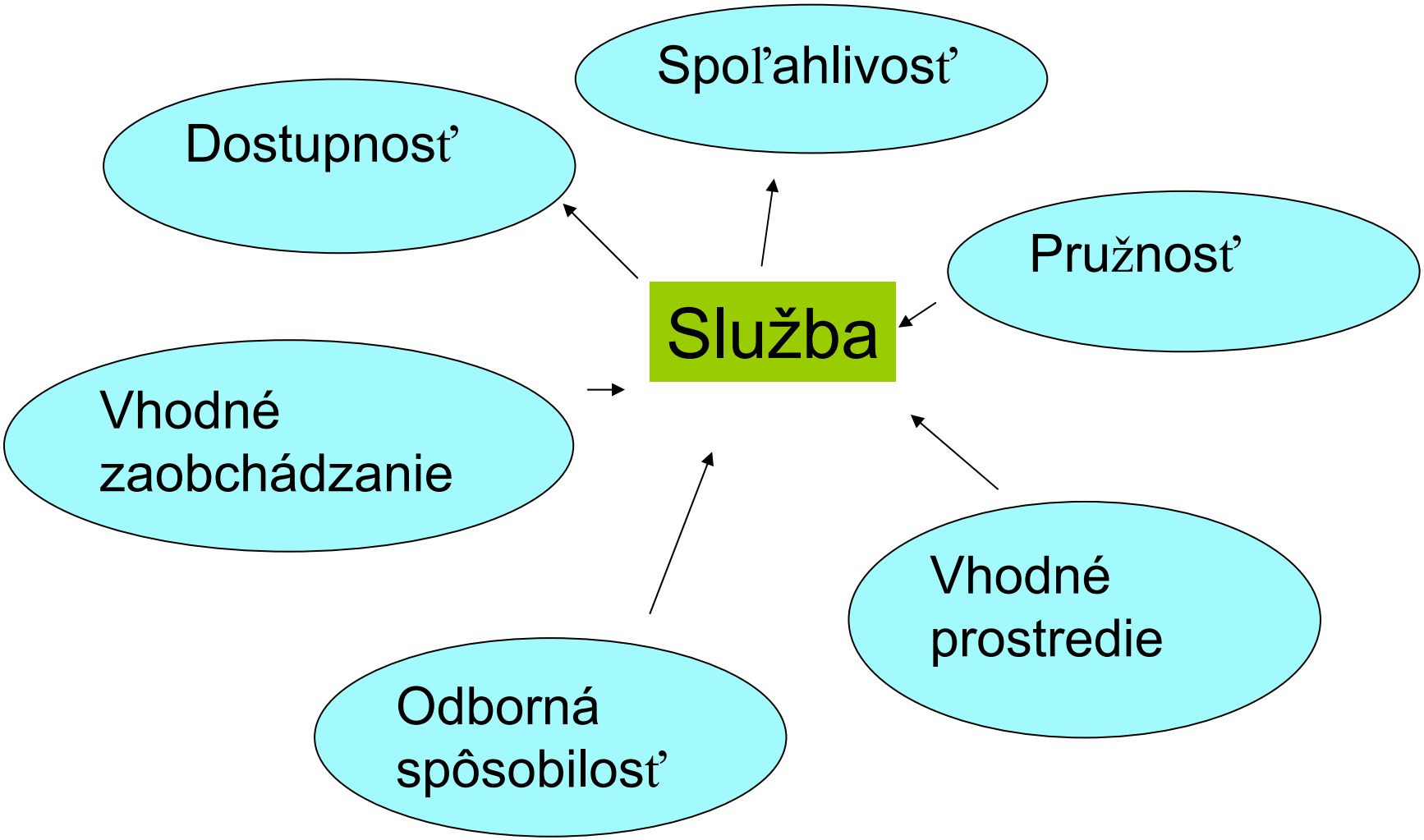
Chyba – nesplnenie požiadaviek vo vzťahu k špecifikovanému použitiu.

Náprava – opatrenie na odstránenie zistenej nezhody.

Opatrenia k náprave – opatrenia na odstránenie príčiny zistenej chyby alebo nežiadúcej situácie.

Preventívne opatrenia – opatrenia na odstránenie príčiny potenciálnej nezhody alebo iné potenciálne situácie.

Požiadavky na kvalitu výrobku

Pozn. – potraviny sú v rámci výrobkov

Požiadavky na kvalitu služby