

Лекция 1.6 Основные положения философии качества

Современное представление о качестве изделий основано на принципе наиболее полного выполнения требований и пожеланий потребителя, и этот принцип должен быть заложен в основу проекта любого изделия. Потребителем изделия может быть как отдельный человек, так и коллективы людей - предприятия, организации или общество в целом.



Теория потребностей по Маслоу



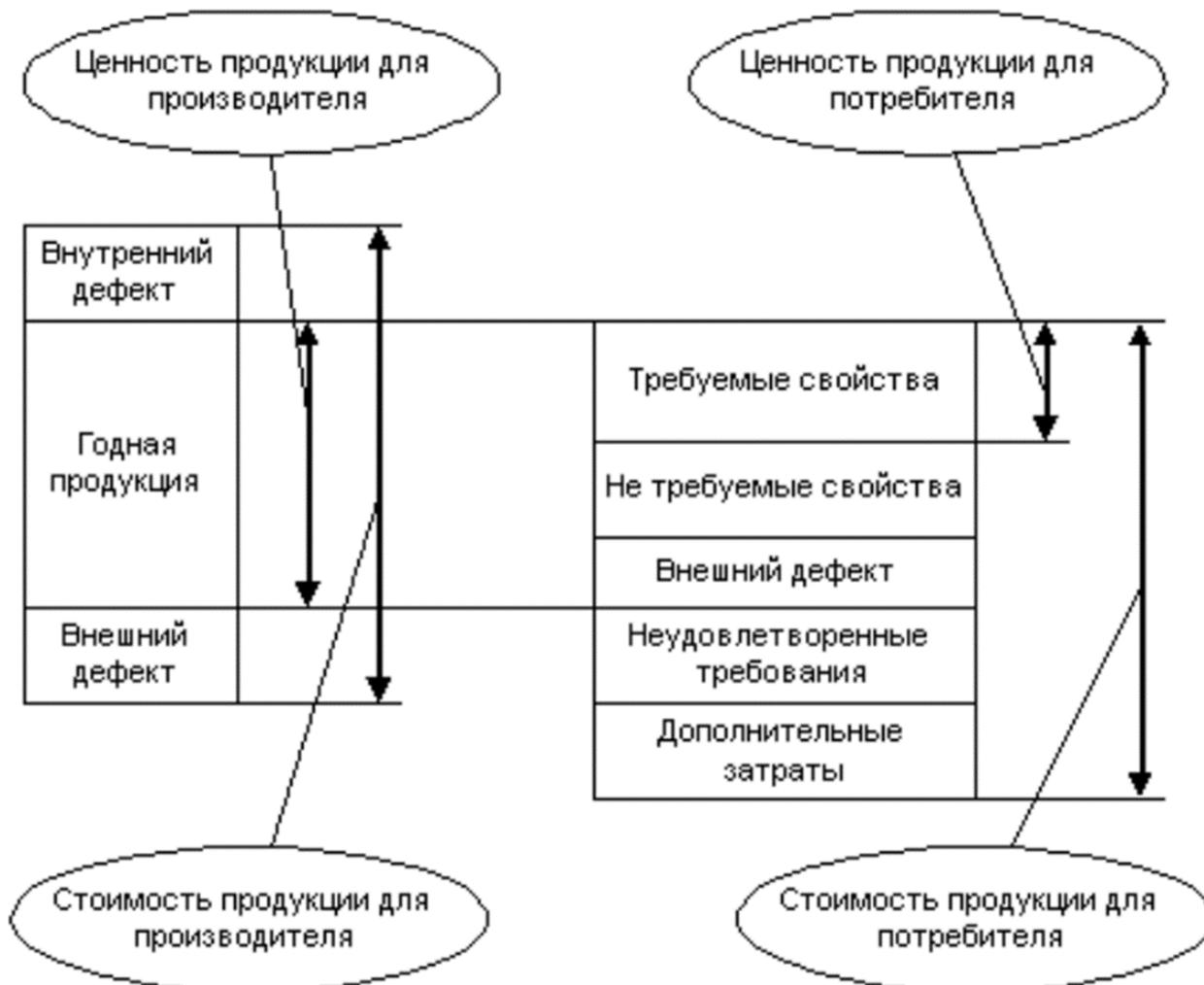
Качество, ценность и стоимость изделия

Для того, чтобы удовлетворять потребности человека, изделие должно иметь определенные свойства, а степень соответствия между свойствами изделия и удовлетворяемыми с его помощью потребностями определяет качество изделия. В настоящее время мерой качества изделий служит

степень удовлетворенности потребителя изделием, определяемая соотношением стоимости и ценности (потребительской стоимости) изделия:

$$\{\text{Качество}\} = \{\text{Удовлетворенность потребителя}\} = \{\text{Ценность}\} / \{\text{Стоимость}\}$$

Эти соотношения для производителя и потребителя изделий приведены на рисунке.



Для производителя вся продукция, не содержащая дефектов, которые препятствовали бы продаже этой продукции, имеет ценность. Для потребителя же ценность имеют только те свойства продукции, которые соответствуют его ожиданиям. Для нас важны три основных соотношения между ценностью и стоимостью:

- между ценностью и стоимостью продукции для потребителя (Q);
- между ценностью и стоимостью продукции для производителя (QP);
- между ценностью для потребителя и производителя (K);

Данное соотношение в значительной мере определяет конкурентоспособность производства.

Качество – на национальной основе

Качество для американца – «Чтобы работало»

Качество для немца – «Соответствие требованиям»

Качество для француза – «Люкс или роскошь»

Качество для итальянца – «Стиль»

Качество для японца – «Совершенство»

Как вариант «Чтобы не убило»

Качество с точки зрения пяти заинтересованных сторон

Качество для потребителей – хорошее качество продукции.

Качество для персонала – стабильная работа и высокая зарплата.

Качество для собственника – высокая стоимость компании, дивиденды по акциям.

Качество для общества – окружающая среда, налоги, безопасность, тишина, порядок.

Качество для поставщиков – стабильный заказ, цена на сырье и материалы, помощь заказчика.

Качество с точки зрения пяти заинтересованных сторон

Качество для потребителей – хорошее качество продукции.

Качество для персонала – стабильная работа и высокая зарплата.

Качество для собственника – высокая стоимость компании, дивиденды по акциям.

Качество для общества – окружающая среда, налоги, безопасность, тишина, порядок.

Качество для поставщиков – стабильный заказ, цена на сырье и материалы, помощь заказчика.