




# История развития системы управления качеством



Современная концепция управления  
качеством – это концепция управление  
любым целенаправленным процессом,  
предполагающая достижение успеха во  
всех сферах деятельности человека.

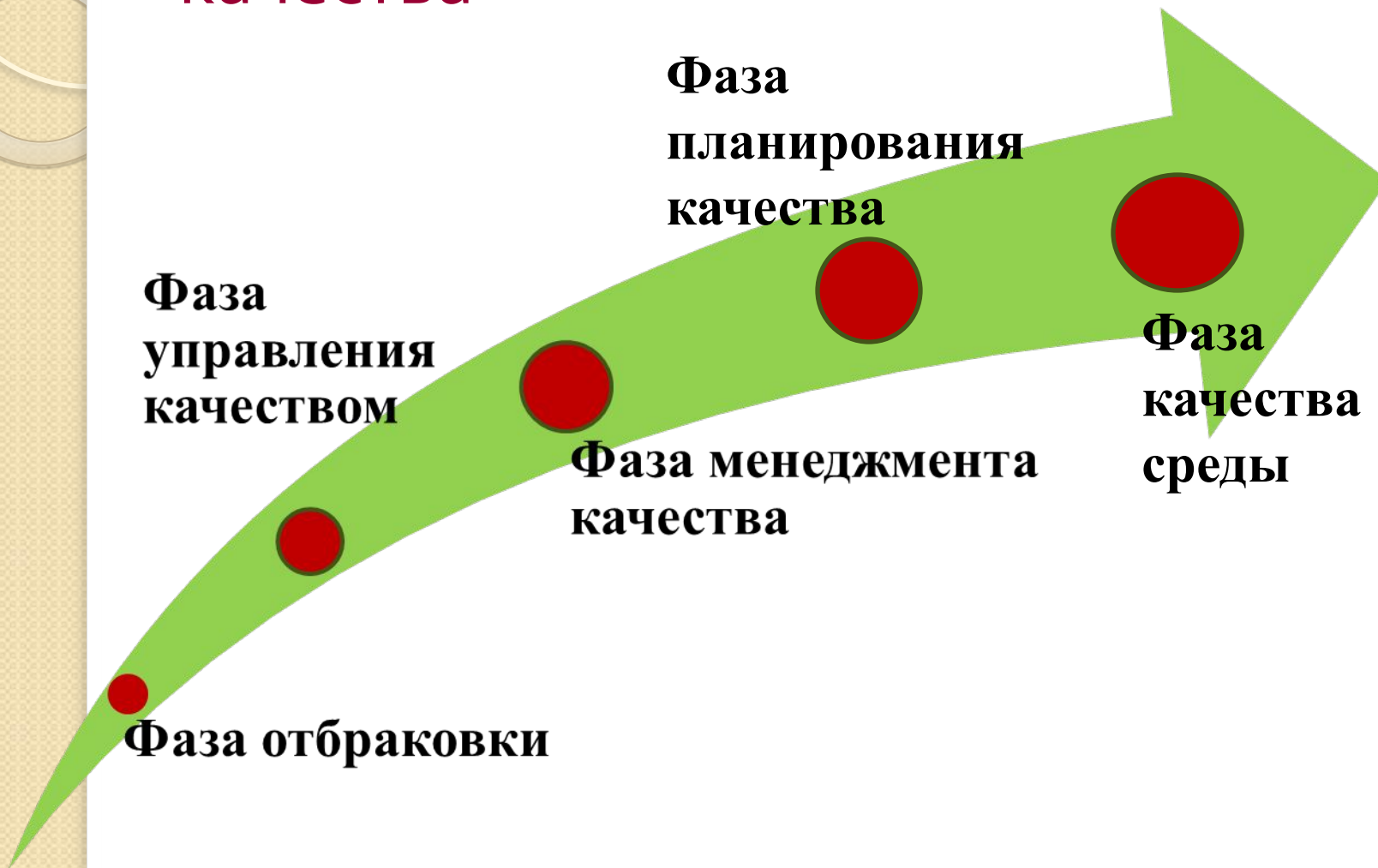
Систему управления качеством характеризует

закон: **в качестве нет мелочей**

Качество определяется мерой соответствия товаров, работ, услуг условиям и требованиям:

- **запросов потребителей;**
- **стандартов;**
- **договоров;**
- **контрактов.**

# Эволюция методов обеспечения качества



## Фаза отбраковки, или контроль качества

*«Потребитель должен получать только хорошие изделия, т.е. изделия, соответствующие стандартам. Основные усилия должны быть направлены на то, чтобы негодные изделия (брак) были бы отсечены от потребителя».*

*1298 г. – унификация верхнерейнской шерстяной ткани;*

*1555 г. – Иван Грозный вводит калибр на пушечные ядра;*

*1701 г. – Петр I издает Указ о строительстве типового жилья;*

*1719 г. – возникновение мануфактурных стандартов (мейсенский фарфор);*

*1723 г. – вышел Указ о государственном контроле за изготовлением военной продукции, Петром I сформирована Оружейная канцелярия;*

*1846 г. – в Германии проведена унификация ширины железной дороги и сцепных устройств;*

*1875 г. – в Париже заключена Международная метрическая конвенция. Создано международное бюро мер и весов;*

*1882 г. – Д. И. Менделеев назначен Хранителем Главной палаты мер и весов.*

## **Фаза управления качеством**

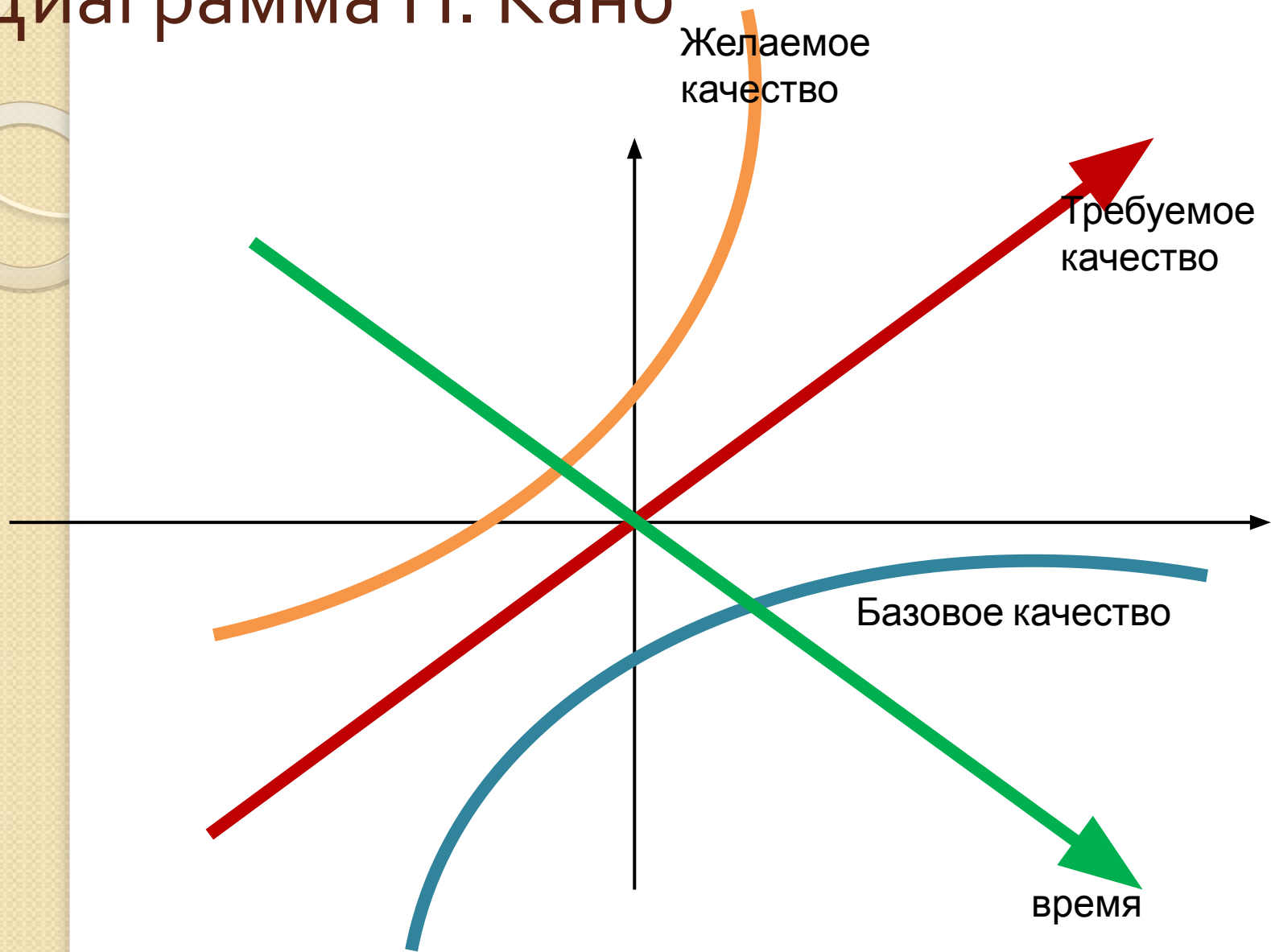
*«Потребитель должен получать только годные изделия, т.е. изделия, соответствующие стандартам»*

- *Отбраковка сохраняется как один из важных методов обеспечения качества.*
- *Основные усилия следует сосредоточить на управлении производственными процессами, обеспечивая увеличение процента выхода годных изделий.*

## **Фаза менеджмента качества, или постоянное повышение качества**

*«Основа качества продукции – качество труда и качественный менеджмент на всех уровнях, то есть такая организация работы коллективов людей, когда каждый работник получает удовольствие от своей работы».*

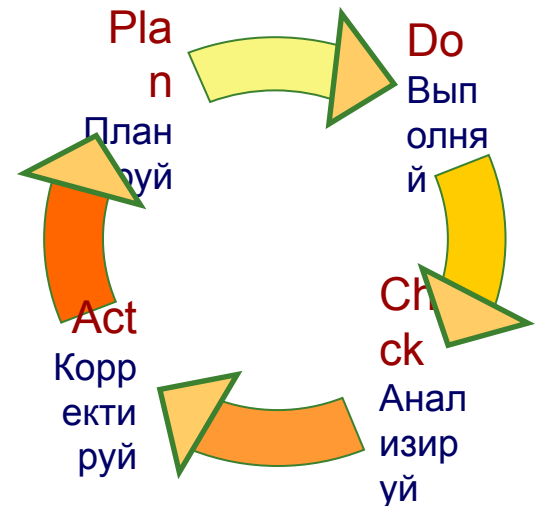
# Диаграмма Н. Кано





## Фаза планирования качества

- большая часть дефектов изделия закладывается на стадии разработки из-за недостаточного качества проектных работ;
- перенос центра тяжести работ по созданию изделия с натуральных испытаний опытных образцов или партий на математическое моделирование свойств изделий, а также моделирование процессов производства изделий.




## Фаза качества среды

- Три уровня экологического менеджмента:
  1. Организационный – улучшение экологического поведения предприятий
  2. Национальный – государственная экологическая политика
  3. Международный – улучшение условий международной торговли.

## В соответствии со стандартом ИСО качество определяется как

- Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.
- Свойства товара, характеризующие их пригодность выполнению определенных требований, называются признаками, характеристиками качества.



**Немецкое Общество Качества дает следующее определение:**

**«Качество** есть совокупность свойств и признаков изделий или процессов, которые обуславливают степень их пригодности для использования по назначению».

# Арман Фейгенбаум определяет качество как:

- Решение потребителя, а не маркетолога или инженера.
- Качество основано на взаимодействии потребителя с товаром и измеряется в соответствии с удовлетворением его требований.
- Требования могут быть выражены явно или неявно, сознательно или неосознанно, могут быть объективными или субъективными.
- Представление о качестве постоянно меняется, не стоит на месте в рыночной среде.



**Спасибо за внимание!**