




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**

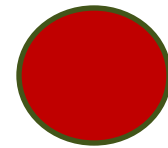
Качество определяется мерой соответствия товаров, работ, услуг условиям и требованиям:

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

Эволюция методов обеспечения качества

**Фаза
планирования
качества**

- Фаза отбраковки
- Фаза управления качеством
- Фаза менеджмента качества



**Фаза
качества
среды**

Фаза отбраковки, или контроль качества

«Потребитель должен получать только годные 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

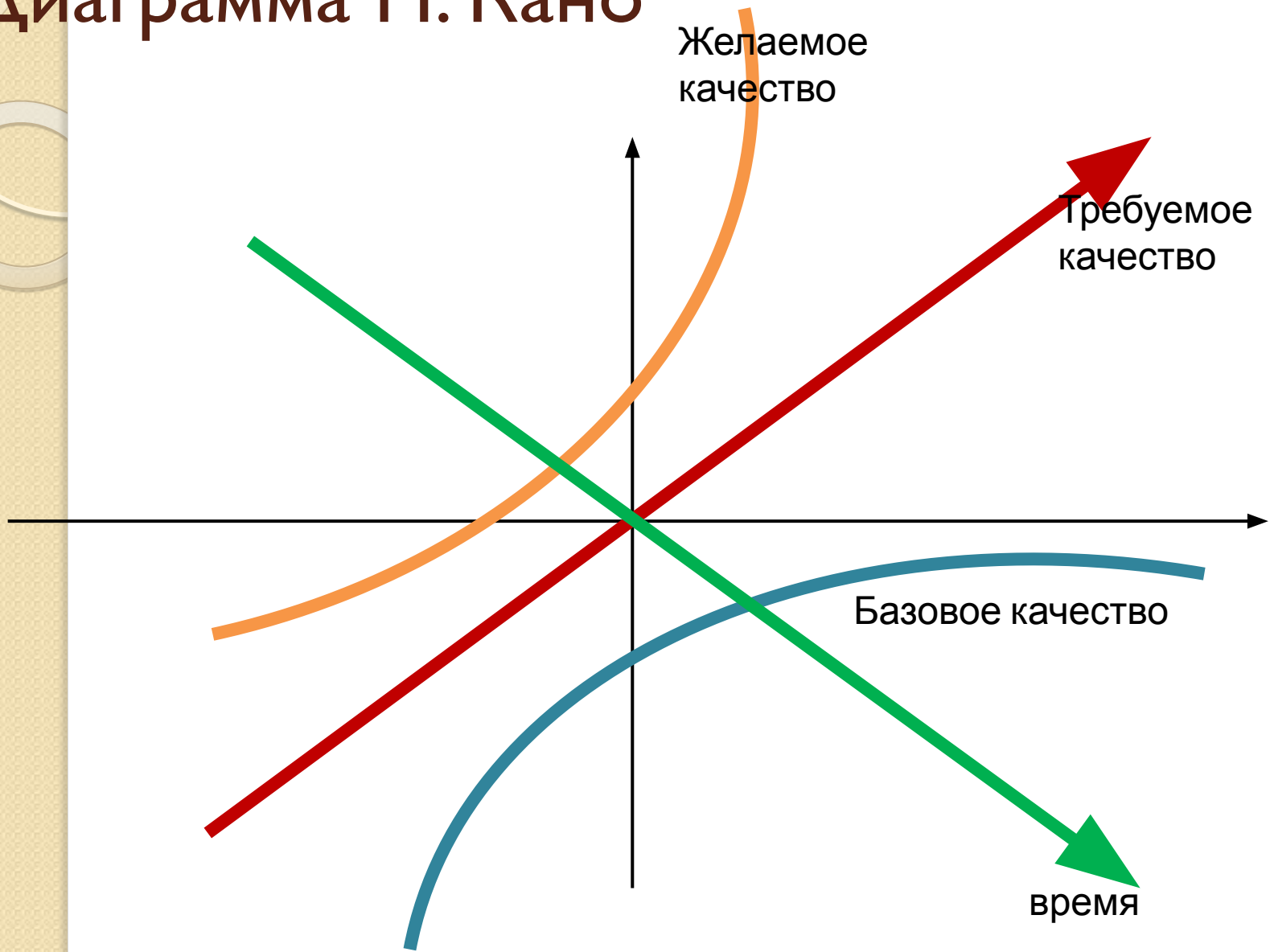
«Потребитель должен получать только годные изделия, т.е. изделия, соответствующие стандартам»

- *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

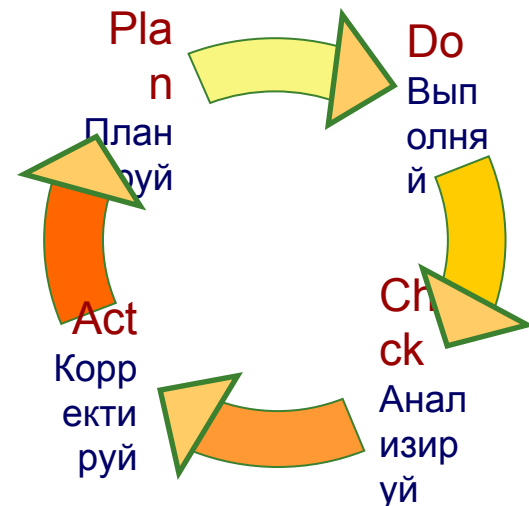
«Основа качества продукции – качество труда и качественный менеджмент на всех уровнях, то есть такая организация работы коллективов людей, когда каждый работник получает удовольствие от своей работы».

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!