

История возникновения и развития систем менеджмента качества

2012 г.

ВОПРОСЫ:

1. История менеджмента качества
2. Развитие менеджмента качества в СССР и Российской Федерации

1. История менеджмента качества

Этапы эволюции методов обеспечения качества

1. Отбраковка (с 70-х годов XIX века),
2. Контроль качества (с 20- годов XX века),
3. Управление качеством (с 1950 г.),
4. Менеджмент качества (с 60-х годов XX века),
5. Качества среды (с 90-х годов XX века).

**5 этапов развития
систем менеджмента качества
(5 звезд качества)**

1 этап

ПОЯВЛЕНИЕ В 1905 Г. СИСТЕМЫ Ф. ТЕЙЛОРА

- Устанавливаются требования к характеристикам изделий в виде полей допусков или определенных шаблонов, настроенных на верхнюю и нижнюю границы допусков (проходные и непроходные калибры)
- Создан штат инспекторов, которые контролировали 100% продукции
- Система мотивации предусматривала штрафы и увольнения за выявленные несоответствия
- Взаимоотношения с поставщиками и потребителями строилась на основе требований, установленных в технических условиях, выполнение которых проверялось при приемочном контроле.

2 этап

1924 год – первые контрольные карты В. Шухарта, позволяющие управлять процессами с целью предупреждения появления несоответствий у продукции

30-е годы XX века – таблицы для выборочного приемочного контроля Г. Доджа и Г. Ромига дали возможность сократить штат контролеров без ухудшения качества продукции

Началось применение методов предупреждения появления брака при изготовлении изделий и отказ от сплошного контроля характеристик продукции в серийном и массовом производстве. За изготовление продукции высокого качества стали

3 этап

1951 г. – учреждение в Японии премии Деминга для поощрения и развития деятельности по управлению качеством (учреждена по предложению союза японских ученых и инженеров (JUSE) и выплачивалась компаниям и отдельным специалистам)

В Японии на основе трудов американских ученых создана концепция менеджмента качества «управление качеством в масштабах компании» (Company Wide Quality Control – CWQC).

Применялось моральное стимулирование на предприятиях: поощрялись сотрудники, которые допускали меньше брака и были более пунктуальны.

Основное внимание уделялось обучению всего персонала методам управления и функционированию кружков качества на предприятиях. Обучение велось на разных уровнях, в т.ч. и в кружках качества, на основе журналом «Контроль качества», «Контроль качества для мастеров», а также специальных программ обучения (в частности, по телевидению).

А. Фейгенбаум (1961 г.): концепция тотального (всеобщего) качества (Total Quality Control - TQC) – концепция управления качеством процессов с целью повышения качества продукции и услуг.

«Control» (управление) включает в себя и обеспечение качества, и улучшение качества.

Основные черты концепции TQC:

- привлечение потребителя высоким качеством продукции, что позволяет расширить рынки сбыта, нарастить производство и увеличить прибыль;
- вовлечение в управление качеством всего персонала организации;
- смещение методов мотивации в сторону морального стимулирования.

В рамках этой концепции большое распространение получила система «канбан», направленная на то, чтобы поставки продукции осуществлялись точно по графику

Интересы общества в сохранении чистой окружающей среды практически не учитывались

Этап характеризуется также появлением сертификации продукции и документированных систем управления качеством третьей (независимой) стороной

4 этап

Переход от ТQC к всеобщему менеджменту качества (TQM) на основе идеологии «качество во всем»

Концепция была заложена в британских стандартах BS 5750 в 1979 г.

Концепция TQM предусматривала расширение понятия «качество» на процессы и системы

Основу идеологии TQM составляет коллективная работа по постоянному улучшению качества и минимизации затрат, т.е. курс – на стратегически оптимальное с позиции изготовителя качество продукции

TQM – составная часть общего менеджмента организации

1987 г.

- в США принята модель М. Болдриджа за достижения в области качества, в основе которой идеи ориентации на потребителя, лидерства, вовлечения персонала и др.;
- вышли международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества (5 стандартов);
- началась сертификация систем качества на их соответствие требованиям стандартов ИСО 9000.

5 этап

Появление новых особенностей концепции TQM и методов ее реализации:

- Учет требований стандартов ИСО серии 9000 и серии 14000 по охране окружающей среды;
- Учет требований отраслевых стандартов на СМК, разработанных на основе стандартов ИСО 9000 и международных отраслевых стандартов, принятых ИСО;
- Подход к созданию СМК на основе учета сбалансированных интересов всех заинтересованных сторон и принципа социальной ответственности (и то и другое заложено в модели Европейской премии по качеству, учрежденной в 1991 г.)

Отраслевыми стандартами и другими документами на СМК являются, в частности:

- ИСО/ТУ 16949:2002 – в автомобильной промышленности;
 - ИСО 13485:2003 – в производстве медицинской техники;
- ТЛ – 9000 – в телекоммуникационной промышленности
 - и др.

6 этап

- Выход в 2000 г. новой версии стандартов ИСО серии 9000: ИСО 9000, ИСО 9001, ИСО 9004 (ИСО 9002 и ИСО 9003 перестали действовать).
- Изменение определения термина «качество».
- Переход к созданию полностью интегрированных систем менеджмента организации на основе методологии менеджмента качества.
- Создаются такие системы, как Система менеджмента безопасности пищевой продукции, Система менеджмента профессионального здоровья и безопасности, Система менеджмента информационной безопасности и др.

Идеология TQM: всеобщее участие в процессах создания продукции стратегически оптимального качества с учетом интересов всех заинтересованных сторон в рамках единой системы менеджмента, построенной на методологии менеджмента качества.

Идеология TQM направлена на смягчение противоречий между стремлениями:

увеличить производство продукции,
снизить ее себестоимость,
повысить качество продукции,
улучшить условия труда,
повысить квалификацию,
снизить загрязнение окружающей среды,
не допустить массовых сокращений персонала.

2. Развитие менеджмента качества в СССР и Российской Федерации

Основные факторы экономического развития, в том числе в области повышения качества продукции:

1. Жесткое планирование;
2. Командно-административные методы управления;
3. Социалистическое соревнование.

Соревнование бригад по показателю «процент сдачи продукции с первого предъявления»

Система штрафов за изготовление дефектной продукции

Саратовская система бездефектного
изготовления продукции (50-е годы)

Горьковская КАНАРСПИ (качество,
надежность, ресурс с первых изделий)

Ярославская НОРМ (научная организация
работ по увеличению моторесурса)

1979 год – выход методических указаний,
утвержденных Госстандартом, по разработке
комплексной системы управления качеством
продукции (КС УКП)

1987 год – международные стандарты ИСО 900
приняты в качестве государственных

ВЫВОД

Развитие систем менеджмента качества продолжается по настоящее время и идет по пути как корректировки базовых стандартов, так и разработки отраслевых стандартов менеджмента качества.