

Введение

Вывод Тейлора о том, что неквалифицированные и необученные рабочие являются основным источником брака.

ЭТАПЫ ЭВОЛЮЦИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

- 1) механический контроль (до 1900 года);
- 2) контроль мастера (1900-1920 гг.);
- 3) инспекционный контроль (1920-1940 гг.);
- 4) статистический контроль (1940-1960 гг.);
- 5) обеспечение качества (1960-1980 гг.);
- 6) всеобщее управление качеством (1980-по настоящее время).

4 этапа в эволюции представлений о качестве:

- инспекция качества,
- контроль качества,
- обеспечение качества,
- всеобщее управление качеством (TQM).

Пять звезд качества

Первый этап

Соответствует начальным задачам системного подхода к управлению, когда появилась первая система - система Тейлора (1905 г). Организационно она предполагала установление технических и производственных норм специалистами и инженерами, а рабочие лишь обязаны их выполнять.

Второй этап

Система Тейлора дала великолепный механизм управления качеством каждого конкретного изделия (деталь, сборочная единица). Однако продукция - это результат осуществления производственных процессов, и вскоре стало ясно, что управлять надо процессами.

Третий этап

Третий этап. В 1950-е годы была выдвинута концепция тотального (всеобщего) контроля качества - TQC (Total Quality Control). Ее автор, американский ученый А. Фейгенбаум, который опубликовал в 1957 г. статью «Комплексное управление качеством». К главным задачам TQC относятся прогнозирование и устранение потенциальных несоответствий в продукции на стадии конструкторской разработки, проверка качества поставляемой продукции, комплектующих и материалов, а также управление производством, развитие службы сервисного обслуживания и надзор за соблюдением соответствия заданным требованиям к качеству. Фейгенбаум призвал обратить внимание на вопросы изучения причин несоответствий и первым указал на значение системы учета

Четвертый этап

В 80-е гг. начался переход от тотального контроля качеством (TQC) к тотальному менеджменту качества (TQM).

Специфика тотального управления качеством состоит в том, что если раньше на предприятиях принимались компромиссные решения по таким параметрам, как объем выпускаемой продукции, сроки поставки, затраты и качество, то теперь на первый план выдвигается качество продукции, и вся работа предприятия подчиняется этой цели. Таким образом, управление всеми сферами деятельности предприятия организуется исходя из интересов качества.

Пятый этап

В 90-е гг. усилилось влияние общества на предприятия, а предприятия стали все больше учитывать интересы общества. Это привело к появлению стандартов серии ИСО 14000, устанавливающих требования к системам менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции.

Сертификация систем качества на соответствие стандартам ИСО 14000 становится не менее популярной, чем на соответствие стандартам ИСО 9000. Существенно возросло влияние гуманистической составляющей качества, усиливается внимание руководителей предприятий к удовлетворению потребностей своего персонала.