



USAID
ОТ АМЕРИКАНСКОГО НАРОДА

ПРОЕКТ ПО
УЛУЧШЕНИЮ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ НИИ
ОРГАНИЗАЦИИ И
ИНФОРМАТИЗАЦИИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
МИНЗДРАВСОЦРАЗВИТИЯ РОССИИ



ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Тренинг тренеров по методологии улучшения качества помощи
1-3 декабря 2010 г.

Материал размещен на www.healthquality.ru

История развития менеджмента качества

Задачи раздела:

- **Ознакомиться с современными определениями качества**
- **Уяснить сущность основных этапов развития системы управления качеством**

Качество - это

- Наличие существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих один предмет или явление от других (Ожегов С.И.)
- Свойство товара или услуги удовлетворять потребностям потребителей
- Совокупность признаков, характеризующих свойства готового продукта, его соответствие предназначенному применению и основным параметрам технологического процесса, включенным в регистрационные материалы (ОСТ 42-510-98)
- Степень соответствия присущих характеристик требованиям - ГОСТ Р ИСО 9000-2008
 - В командно-административной экономике качество трактуется с позиции производителя
 - В рыночной экономике качество рассматривается с позиции потребителя

Система управления качеством

- это совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством в конкретной организации



Система управления Ф. Тейлора (1905 г.)



- Технические требования к определенному изделию (допуски)
- Контролеры в области качества
- Система мотивации - штрафные санкции
- Взаимоотношения с потребителями – на основе требований, установленных в технических условиях
- Вывод (после внедрения данной системы) – управлять не качеством отдельного изделия, а процессом

Основы статистического управления качеством (1924 г.)



- В. Шухарт – разработка контрольных карт
- Выборочный контроль качества
- Создание аудиторской службы по качеству, инженер по качеству



Total Quality Control (50-е гг. прошлого столетия)



- управление качеством с целью выполнения установленных требований
- Автор – американский ученый Арманд Фейгенбаум
- Документированные системы качества
- Системы мотивации – в сторону человеческого фактора
- В СССР – система КАНАР-СПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий) – Горьковский авиационный завод

Этап 1. Разработка качества

Этап 2. Поддержание качества

Этап 3. Совершенствование качества

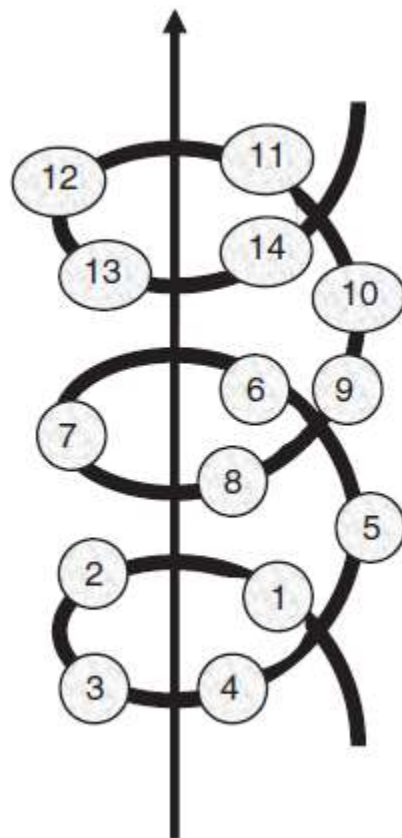
14 принципов совершенствования качества Уильяма Эдвардса Деминга (1980 г.)



Некоторые из них:

- 1. Постоянная цель - непрерывное улучшение продукции**
- 2. Приоритет управления перед контролем**
- 3. Постоянное обучение персонала на рабочих местах**
- 4. Поощрение образования и самосовершенствования**
- 5. Программы совершенствования - дело каждого**

Спираль качества Джозефа Джурана



- 1 — исследование рынка;
- 2 — разработка проектного задания;
- 3 — НИОКР;
- 4 — составление технических условий;
- 5 — технологическая подготовка производства;
- 6 — материально-техническое снабжение;
- 7 — изготовление инструмента, приспособлений и др.;
- 8 — производство;
- 9 — контроль производственного процесса;
- 10 — контроль готовой продукции;
- 11 — испытание продукции;
- 12 — сбыт;
- 13 — техническое обслуживание;
- 14 — исследование рынка

- автор концепции AQI (Annual Quality Improvement) — концепции ежегодного улучшения качества

Total Quality Management (с 80-х гг. прошлого столетия)

- концепция тотального (всеобщего) управления качеством – TQM (Total Quality Management) – обеспечение уверенности потребителя в качестве продукции
- 1987 г. - Международная организация по стандартизации (International Organization for Standardization) - Международные стандарты ISO 9000



Менеджмент качества — деятельность руководства организации, направленная на создание условий, необходимых и достаточных для выпуска качественной продукции или оказания качественной услуги

Основные принципы ISO 9000

ПРИНЦИП 1

Ориентация на заказчика и потребителя

ПРИНЦИП 2

Лидирующая и креативная роль руководства!

ПРИНЦИП 3

Вовлеченность сотрудников!

ПРИНЦИП 4

Процессный подход к деятельности

ПРИНЦИП 5

Системный подход к управлению

ПРИНЦИП 6

Постоянное развитие образовательных технологий

ПРИНЦИП 7

Решения, основанные на фактах

ПРИНЦИП 8

Взаимовыгодные отношения в сфере деятельности

Место улучшения качества в менеджменте

Дизайн качества

1

3

2

Аудит качества

Улучшение качества