



# Каору Исикава (1915 – 1989 )

Презентацию  
выполнила  
студентка группы  
ММ-152  
Козленко Юлия

**Каору Исикава** – выдающийся японский специалист в области управления качеством. Деятельность Исикава неотделима от истории управления качеством в Японии.

### **Биография:**

- родился в 1915 году в Токио, Япония;
- окончил факультет прикладной химии Токийского университета;
- в 1949 г. был приглашен Японским обществом ученых и инженеров (JUSE) в специальную Группу по исследованию проблем контроля качества для проведения исследовательских работ в сфере контроля качества и использования в ней статистических методов;
- следующие сорок лет жизни К. Исикава почти полностью посвятил работе в данной области;
- в 1952 г. стал президентом Химического общества Японии;
- 1969 г. он стал членом японского отделения ISO, а в 1977 г. - его председателем. В 1981 г. он вошел в состав исполкома ISO;
- был директором Технологического института Муса и часто привлекался к сотрудничеству в качестве консультанта как в Японии, так и в других странах.



К. Исикава непоколебимо верил в то, что организации, если они собираются выходить со своими товарами и услугами на конкурентный рынок, не могут не контролировать качество.

“Контроль над тотальным качеством заключается в выполнении того, что должно выполняться как само собой разумеющееся” (Ishikawa, 1989a).



К. Исикава также утверждал, что ТКК не является быстродействующим лекарством наподобие пенициллина, а должен рассматриваться скорее как гомеопатическое средство, которое при долговременном употреблении способно постепенно улучшить состояние компании (Ishikawa, 1989a).

- К. Исикава был сторонником использования в процессе корпоративного контроля над качеством **статистических методов**, которые он разделял их на три группы (элементарные, промежуточные и продвинутые).

Он утверждал, с помощью не требующих глубоких специальных знаний элементарных статистических методов могут быть решены **90-95 %** всех возникающих проблем.
- **Диаграмма Исикавы**, известная также как **причинно-следственный анализ** или **диаграмма рыбьего скелета**, является одним из самых важных инструментов улучшения качества.
- Она используется для получения информации в процессе сеансов поиска творческих идей, необходимой для рассмотрения потенциальных **причин возникновения проблем**. Все варианты подвергаются тщательному исследованию до тех пор, пока не выявляется искомая причинно-следственная зависимость.

# Диаграмма причинно-следственного анализа (Исикавы) проблемы "Брак готовой продукции"



## ■ Кружки контроля качества



- Движение кружков КК распространяло свои идеи в журналах, книгах, на видеокассетах, путем проведения конференций, семинаров и организации курсов.
- Деятельность кружков КК основана на принципе добровольности.
- По мнению К. Исикавы, основная предпосылка для создания кружков качества заключается в стимулировании всех работников фирмы вносить свой вклад в процесс увеличения добавочной ценности товара на благо потребителя.

## **Значение деятельности К. Исикавы состоит в том, что он выделил значение следующих моментов:**

- 1. Все виды деятельности компании образуют собой **единый процесс**, поэтому важно понять, кто является **клиентами и поставщиками** фирмы, и определить их **истинные требования**.
- 2. Управление качеством требует **интегрированного подхода**, учитывающего издержки, качество как таковое, производительность труда и надежность сбыта.
- 3. Процесс труда является “горизонтальным”, основанным на использовании всех ключевых функций; следовательно, повышение качества может произойти только тогда, когда усилия к этому прилагают все основные функции путем применения и **группового подхода**, и кружков качества.
- 4. КК представляет собой скорее способ изменения поведения и установок людей, чем набор готовых методов и инструментов; исключительно важны для эффективного контроля и управления качеством **непрерывное обучение и тренинг**.
- 5. Кружки качества являются реальным способом повышения качества и средством формирования уважительного отношения к работникам и реализации их **творческого и инновационного потенциала**.

- Благодарю за внимание!

