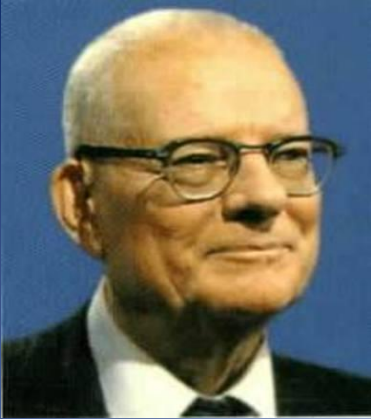


ПРОГРАММА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Э. ДЕМИНГА

Выполнил студент
ФТД-4 группы ДС-06
Абдуллаев Брюсли



Эдвард Деминг - американский специалист в области математической статистики и [менеджмента](#)

Программа Э. Деминга в сфере качества базировалась на трех простых и прагматических аксиомах:



любая деятельность – технологический процесс, который можно улучшить;

надо не просто решать конкретные проблемы, необходимы коренные изменения, чтобы производство как система функционировало стабильно;

высшее руководство должно принимать ответственность за деятельность предприятия на себя.

На основе собственного богатого опыта Э. Деминг в своей книге «Качество, продуктивность, конкурентоспособность», которая вышла в США в 1982 году, сформулировал **14 постулатов качества:**

Улучшение качества должно быть постоянной целью

предприятия. Жесткая конкуренция требует непрерывного улучшения качества. Важно перераспределить ресурсы так, чтобы обеспечить стабильный выпуск качественной продукции и конкурентоспособность предприятия в долгосрочной перспектив

Философией предприятия должна быть абсолютная

недопустимость несоответствий. Стиль управления в соответствии с новой философией (руководством) не должен допускать даже малейших задержек, простоев, ошибок, дефектов

Зависимость качества продукции от массового контроля должна

быть исключена. Следует требовать от поставщиков материалов и организаций-заготовителей статистических доказательств необходимого качества продукции

Прекратить покупки, руководясь низкой ценой. Без оценки качества

товара, который закупается, объявленная цена не имеет смысла

Улучшать каждый процесс. Постоянно надо совершенствовать любую деятельность на предприятии (планирование, производство, обслуживание и т.д.).

Учить всех, в том числе администрацию. Надо использовать современные методы обучения. Работники должны знать статистические методы регулирования технологических процессов

Новые методы руководства (руководитель – учитель, а не судья). Главная забота – улучшение качества и повышение на этой основе рентабельности

Изгонять страх (достоинство, мотивация к труду - главное). Между работниками и руководителями следует развивать и поощрять двухсторонние связи, исключая возможность нагнетания какого-либо страха.

Уничтожать барьеры между подразделениями. Подобный стиль руководства может быть выигрышным для отдельных групп, но не приносит пользы предприятию

Отбросить лозунг и призывы, неподкрепленные соответствующими действиями и средствами. Руководству следует глубоко анализировать собственные действия и систему производства в целом.

Исключить количественные нормы для работников и количественные характеристики для администрации. Однако, кроме квалификации и старания работника, количественные показатели результатов работы зависят также от множества других факторов, на которые работник не всегда может повлиять

Устранить барьеры, которые не позволяют людям гордиться своей квалификацией (люди должны чувствовать свой вклад в общее дело).
Непреодолимые для работника преграды приводят к угасанию его творческих способностей

Поощрять образование и самосовершенствование. Людям надо создавать возможности для самосовершенствования и приобретения новых знаний в процессе работы.

Четко устанавливать обязанности руководства высшего звена в сфере качества (нельзя качество перепоручать, но все подчиненные должны участвовать в его улучшении)

Э. Деминг также предложил схему улучшения качества, которая получила название «цепной реакции»

Улучшение качества → **Снижение издержек** → **Повышение продуктивности** → **Снижение цен** → **Расширение рынка** → **Удержание рынка** → **Обеспечение работой и увеличение объемов** → **Возвращение капиталовложений**

Некоторые из преград при решении проблем качества по Э. Демингу:



надежды на моментальные решения;

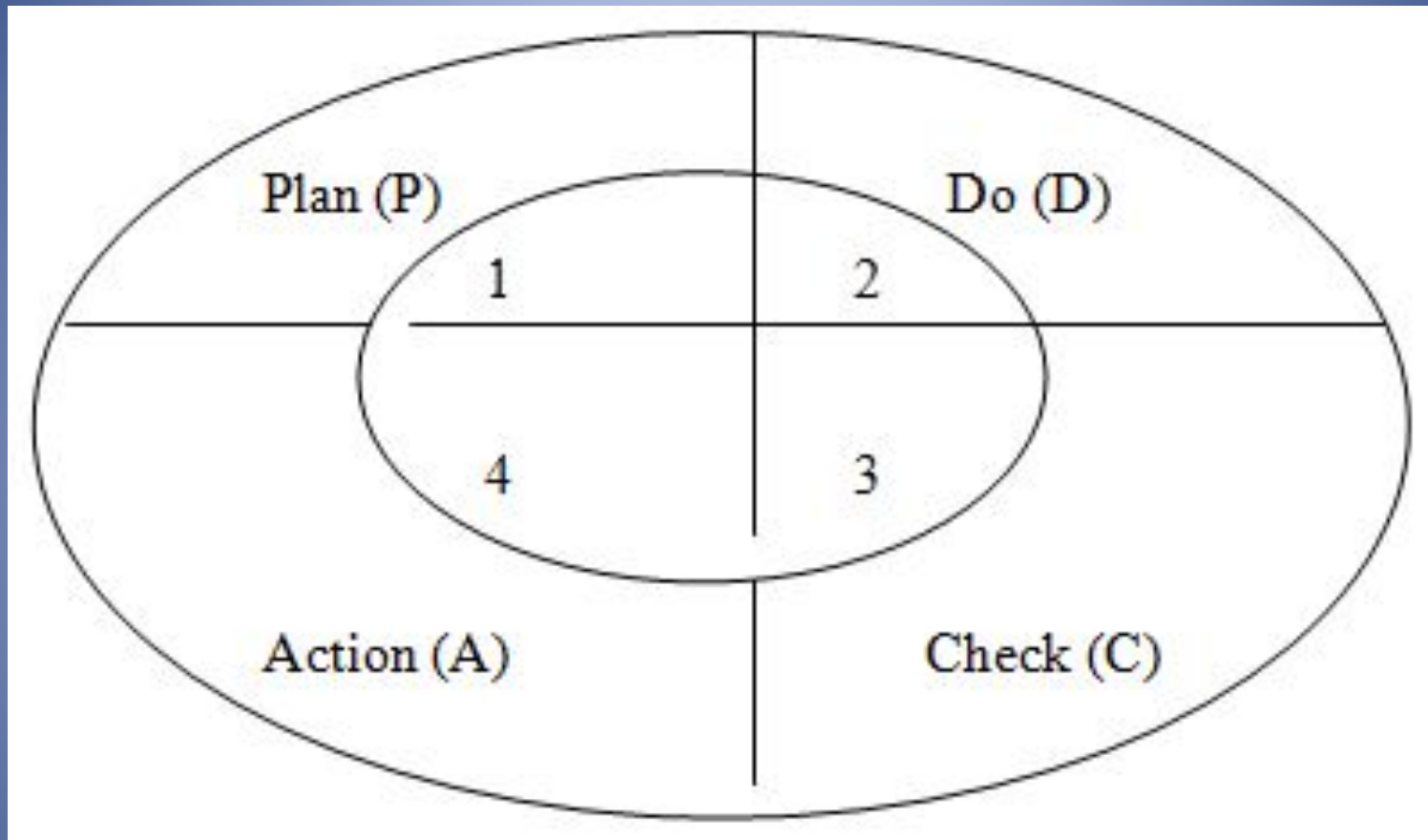
поиск примеров, которые можно скопировать;

«Наши проблемы не такие, как у других»;

«Наш отдел качества занимается всеми проблемами качества»;

«Если кто-то собирается нам помочь, то должен понимать все в нашем деле».

Э. Деминг пропагандировал цикл управления, предложенный У. Шухартом



P – план;
D – реализация;
C – контроль;
A – коррекция.

Рис. 1 Циклическая модель управления качеством PDCA