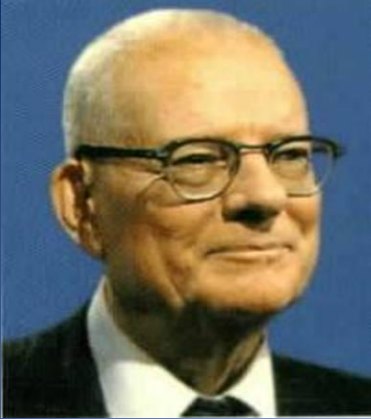


# **ПРОГРАММА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Э. ДЕМИНГА**

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;

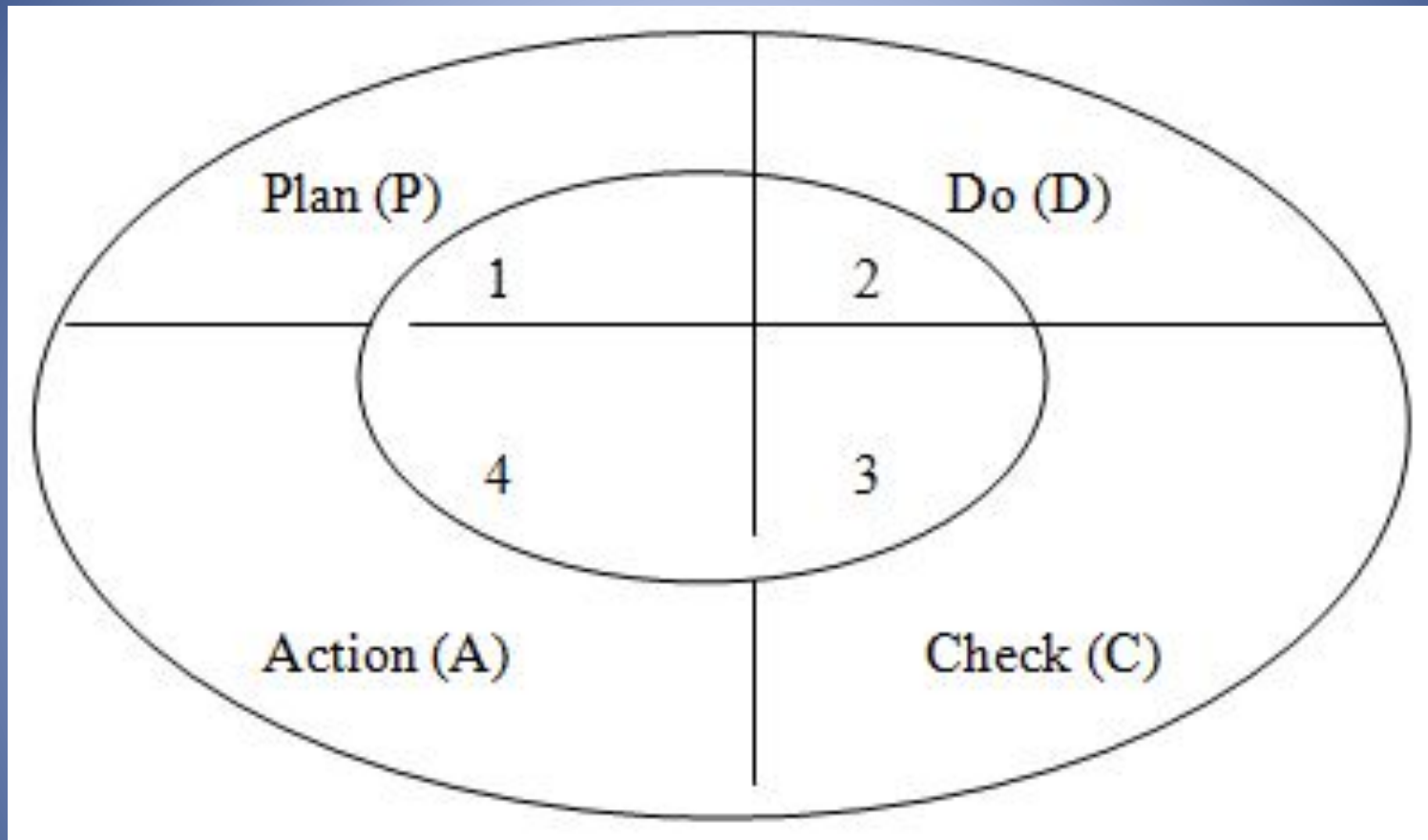
поиск примеров, которые можно скопировать;

*«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