



УИЛЬЯМ ДЕМИНГ

*ПРИНЦИПЫ
МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА*

«Не пытайтесь оспорить выводы Деминга. Изучите теорию, потому что если теория не вызывает возражений, а логика, ведущая от теории к выводам, верна, то как могут быть неверны выводы?»»

Доктор Генри Р. Нив,

английский статистик, ученик и помощник Э. Деминга

УИЛЬЯМ ЭДВАРДС ДЕМИНГ



14 октября 1900 – 20 декабря 1993
американский учёный, статистик и консультант по менеджменту.

«Вы можете не развиваться.
Выживание не является
обязанностью»

«Только более совершенное
управление может принести
необходимые изменения»

«Преобразования можно
осуществить только вместе с
людьми, а вовсе не с куском
железа. Ни одна компания не
в состоянии «купить»
качество»

В России «Ассоциация Деминга» была зарегистрирована 8 февраля 1993 года (еще при жизни ученого) с целью распространения знаний о принципах и методах управления на основе качества (Total Quality Management).

98% проблем качества - это ответственность системы, на исполнителей приходится лишь 2%.

В России ответственность распределяется в лучшем случае 50/50 или 30/70

ПРИНЦИПЫ ДЕМИНГА



5 «СМЕРТЕЛЬНЫХ ЗАБОЛЕВАНИЙ» ИЗ-ЗА ОРИЕНТАЦИИ НА ОПЫТ РАБОТЫ АМЕРИКАНСКИХ И ЕВРОПЕЙСКИХ КОМПАНИЙ.

- Нет постоянных целей;
- Погоня за сиюминутной выгодой;
- Массовые системы аттестации и ранжирования персонала, которые не выполняют своих изначальных функций;
- Бессмысленная ротация руководителей;
- Повсеместное использование исключительно количественных показателей для оценки различных сфер деятельности компании.

ПРИМЕНЕНИЕ ПРИНЦИПОВ ДЕМИНГА

1



Руководство, опираясь на 14 принципов, устраняет «смертельные проблемы», а затем планирует будущие изменения

2



Руководство реализует на практике запланированные мероприятия

3



Руководство объясняет сотрудникам необходимость перемен

4



Все деятельность организации разбивается на процессы, постоянное улучшение процессов осуществляется непрерывно

5



Создается организационная структура, направленная на постоянное улучшение качества

6



Каждый сотрудник может принять участие в повышении качества на любом этапе

7



Строится комплексная система управления качеством

ЗАДАНИЕ

- Необходимо привести примеры организаций (российских или зарубежных) в которых были реализованы принципы или антипринципы Деминга.

| № | Принцип | Трактовка Деминга | Проекция на российскую практику |
|---|------------------|--|---|
| 1 | Постоянство цели | Поставьте перед собой цель и будьте неизменно тверды и постоянны в достижении поставленной цели непрерывного улучшения продукции и услуг, распределяя ресурсы таким образом, чтобы обеспечивались долговременные цели и потребности (а не только сиюминутная прибыльность) для достижения конкурентоспособности, сохранения предприятия и обеспечения людей работой. | Как правило, долгосрочных целей нет, все менеджеры заняты текущими проблемами. Постоянство есть. Это постоянство в сопротивлении необходимым переменам, в стремлении действовать в связи со сложившимися стереотипами. В России нужно учредить постоянство перемен к лучшему. |