

**УДК 658.5**

**Тишина А.О студент,**

**2 курс, Институт финансов, экономики и управления,**

**Тольяттинский государственный университет,**

**Тольятти (Россия)**

## **КАК УПРАВЛЯТЬ КАЧЕСТВОМ: 14 ПРАВИЛ ЭДВАРДСА ДЕМИНГА.**

**Аннотация:** в данной статье рассказывается о 14 пунктах управления качества, который выделил Эдвардс Деминг. Так же описывается история успеха и показаны примеры, как качество повлияло на страны.

**Ключевые слова:** управление качеством, поставщики, эксперимент, теория, менеджмент.

## **HOW TO MANAGE QUALITY: 14 TIPS BY EDWARDS DEMING.**

**Annotation:** this article describes the 14 Quality Management Points identified by Edwards Deming. The success story is also described and examples of how quality has affected countries are shown..

**Keywords:** quality management, suppliers, experiment, theory, management.

Эдвардс Деминг — ведущий специалист в области управления качеством 20 века. Его системный подход позволил многим компаниям правильно планировать и с каждый разом все больше и больше совершенствовать процессы внутри фирмы. А так же через совершенствование улучшать качество своих продуктов и услуг.

Роль вариаций в управлении бизнесом.

Деминг создал теорию, согласно которой определенные причины вариаций можно отнести к быстро узнаваемым факторам, например, смена оператора на линии или смена порядка проводимых процедур. Но не стоит забыть про общие

вариации, которое могут быть не устраниены, при устраниении особых. В большинстве таких случаев, первым замечает это сотрудник, но вносить какие-то изменения имеет право только менеджер, дабы избежать повторения проблемы.

Семь смертельных болезней менеджмента.

1. Смена цели при планировании продуктов и услуг, которые будут востребованы.

Подходы, которые не рассматриваются на долгосрочное планирование – мешают руководителям правильно распределять силы, так как они не имеют смысла. Цель любого предприятия обеспечить качество своего продукта.

2. Нацеленность на быструю прибыль и мышление, которое преследует краткосрочные интересы.

3. Оценка производительности и ежегодные обзоры.

Система оценивания не совершенна, так как она показывает результат работы, а не пути улучшения. Так же не исключаем такой фактор, как влияние удачи на результат.

4. Мобильность управляемых.

5. Управление с использованием только доступных данных

При работе необходимо использовать не только поверхностные данные, но и «глубинные», так как полагаться только на первые не всегда хорошо. Об этом стоит помнить при принятии каких-либо бизнес-решений.

6. Высокие медицинские расходы

Деминг учитывал и здравоохранение сотрудников на предприятии. Эту проблему можно решить только путем политических реформ.

7. Высокая стоимость материальной ответственности

Данный пункт указывают на юридическую сторону рисков. Но эту проблему также можно решить только с помощью усилий правительства.

По мнению Эдвардса Деминга, для устранения препятствий требуется эффективное управление и приверженность качеству. Он подчеркивает важность донесения информации о качестве до всего персонала и укрепления веры во всеобщее управление качеством.

#### 14 принципов всеобщего управления качеством.

Оценивание только по количественным показателям может не оправдать цели компании. Для исправления этого, Деминг ввел 14 принципов всеобщего управления качеством.

##### 1. Сопоставляйте цели бизнеса с планом повышения качества.

План действий руководителя должен быть четко выстроен и донесен до каждого сотрудника.

##### 2. Примите новую философию качества.

Данная философия заключается в том, что каждый сотрудник понимает и принимает новые стандарты качества.

##### 3. Страйтесь уменьшить количество аудитов.

Звучит парадоксально, но стремитесь к такому уровню качества, чтобы дополнительные проверки, просто потеряли смысл.

##### 4. При выборе поставщиков не опирайтесь на цену товаров и услуг.

Качество продукта на прямую зависит от сырья. Если постоянно закупать сырью за низкую цену, то и качество будет соответствующим. Данная экономия не приведет к успеху компании, так как товары будут низкого качества. Поэтому нужно выбирать проверенных поставщиков и на долгосрочное сотрудничество.

##### 5. Анализируйте проблемы и всегда стремитесь улучшить качество.

В компании должен присутствовать непрерывный процесс повышения качества. Поэтому никогда нельзя останавливаться на достигнутом.

6. Обучайте сотрудников и партнеров.

7. Найдите лидеров.

В любой компании должен быть лидер среди сотрудников, который будет выбран руководителем. Главное, чтобы данный лидер досконально разбирался в том направлении, в которой он работает. Это поможет не только руководителю, но и сотрудникам.

8. Создайте атмосферу доверия.

Создание комфортной атмосферы на работе и в коллективе является двигающим фактором эффективности сотрудника. Многие люди боятся многочисленной оценки проделанной работы, потому что есть такая черта, как стремление выполнить план любой ценой, что может отразится на качестве. Дайте сотрудникам возможность озвучивать свои желания относительно времени работы и методов достижения цели.

9. Исключите конкуренцию между отделами.

Все отделы должны работать ради одной цели. Все действия, направленные на то, чтобы показать какой отдел лучше, могут привести к краху системы и компании.

10. Избегайте громких речей, не подкрепленных словами.

11. Постарайтесь оптимизировать количественные показатели на производстве.

В приоритете у руководителя должно быть повышение качества своих товаров и услуг, а не количественные показатели. Так же у сотрудников, не должно быть основной целью получить бонус, а работать ради компании на качество.

12. Сделайте так, чтобы все сотрудники гордились своим делом.

Умный руководитель сможет сделать так, чтобы сотрудники гордились своей работой. Путь рейтингов и баллов может привести к конфликту между сотрудниками. Кто-то может чувствовать себя хуже коллеги и опускать руки в некоторых ситуациях. От одним опущенных рук сотрудника может пострадать вся компания. Поэтому лучше воздержаться от званий «сотрудник месяца».

13. Мотивация сотрудников на дополнительное образование и повышение квалификации.

Руководство должно привлекать сотрудников по повышению квалификации, проводить тренинги и развивать своих работников в разных направлениях.

14. Стремление к преобразованиям.

#### **Список используемой литературы:**

1. ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Системы менеджмента качества. Требования.
2. Камалова, Т.А. Качество и безопасность товаров и услуг / Апробация. 2019. № 7. С. 59-61.
3. У. Э. Деминг, «Новая экономика», 2006.
4. Голубенко, О. А. Товароведение непродовольственных товаров: Учебное пособие / Голубенко О.А., Новопавловская В.П., Носова Т.С. — М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2017. — 336 с