

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПО ДЕМИНГУ

Болатбекова Д.Г.

Томский политехнический университет, г. Томск

Научный руководитель: Плотникова И.В., к.т.н., доцент кафедры физических методов и приборов контроля качества ТПУ

На сегодняшний день мы знаем, что качество должно быть на каждом уровне компании и становиться частью всего, что организация делает, от телефонных переговоров до закупки продукции и обслуживания конечных потребителей. Качество – это ключ к успеху организации. Эта идея в значительной степени часть современной философии управления. На сегодняшний день качество начинается и заканчивается клиентом, и все пункты, приводящие к клиенту и от него, должны стремиться к высококачественному обслуживанию и взаимодействию.

Необходимо отметить взгляды доктора В. Эдвардса Деминга. Это статистик, который поехал в Японию, где преподавал статистическое управление процессом для лидеров известных японских компаний. В процессе своих исследований Деминг также выделил четырнадцать принципов, на основе которых должна строиться система менеджмента качества на предприятии. К ним относятся следующие постулаты:

- 1) Создайте постоянную цель к улучшению;
- 2) Примите новую философию;
- 3) Хватит зависеть от проверок;
- 4) Используйте для каждого пункта одного поставщика;
- 5) Совершенствуйтесь постоянно и навсегда;
- 6) Используйте обучение на работе;
- 7) Орудие лидерства;
- 8) Избавьтесь от страха;
- 9) Уничтожьте барьеры между отделами;
- 10) Избавьтесь от непонятных лозунгов;
- 11) Устраните управление по целям;
- 12) Снимите барьеры к гордости за мастерство;
- 13) Развивайте образование и самосовершенствование;
- 14) Сформируйте «преобразование» общей работы.

Список информационных источников

1. Деминг В. Эдвардс. Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. – М.: Альпина Паблишер, 2017. – 419 с.