

УДК 005.6.002.6

14 ПРИНЦИПІВ ДЕМІНГА В УПРАВЛІННІ ЯКІСТЮ

Волошина А. Г. студ., Галич І. В. ст. викл.

(Харківський національний технічний університет сільського господарства імені Петра Василенка)

Управління якістю – ступінь відповідності сукупності властивих характеристик (відмінних властивостей) вимогам (потребам або очікуванням).

Щоб управляти якістю, ніяка сертифікація не обов'язкова. Для цього достатньо знань і бажання. Але впроваджена СМЯ допомагає структурувати всі процеси, позначити відповідальність і взаємозв'язку кожного співробітника, використовувати позитивний та негативний досвід для постійного поліпшення компанії.

«Батьком» теорії управління якістю прийнято вважати Вільяма Едвардса Демінга. Саме завдяки Демингу, Японія здійснила своє економічне диво після Другої світової війни. В Японії високо оцінили заслуги Демінга, нагородивши його одним з вищих орденів від імені імператора. Крім того, заснована нагорода за досягнення в галузі управління якістю у вигляді срібної медалі з профілем Демінга.

Сталість мети. Поставте перед собою мету безперервного поліпшення продукції і послуг і будьте твердими в її досягненні. Розподіляйте ресурси так, щоб забезпечити довгострокові цілі, а не тільки миттєвий прибуток.

Нова філософія. Прийміть нову філософію якості. Ми не можемо більше уживатися з звичайно прийнятим рівнем затримок, помилок, дефектів в матеріалах, браку в роботі. Необхідно перетворення західного стилю менеджменту.

Покінчите із залежністю від масового контролю. Необхідно знищити потребу в перевітках і контролерів як спосіб досягнення якості, перш за все шляхом «вбудовування» якості в продукцію. Вимагайте статистичних свідчень «вбудованого» якості як у процесі виробництва, так і при виконанні закупівельних функцій.

Покінчите з практикою закупівель за найнижчою ціною. Поряд з ціною, вимагайте серйозних підтверджень її якості. Відмовляйтеся від послуг постачальників, які не здатні статистично підтвердити якість своєї продукції / послуг.

Покращуйте кожен процес. Покращуйте постійно, сьогодні і завжди всі процеси. Постійно шукайте проблеми для того, щоб покращувати всі види діяльності і функції в компанії, підвищувати якість і продуктивність і, таким чином, постійно зменшувати витрати. Безперервне поліпшення системи - є найперший обов'язок керівництва.

Введіть у практику підготовку і перепідготовку кадрів. Введіть у практику сучасні підходи до підготовки і перепідготовки для всіх працівників, включаючи керівників і керуючих, з тим, щоб краще використовувати

можливості кожного з них. Для того, щоб встигати за постійними змінами в бізнесі, потрібні нові навички та вміння.

Заснувати лідерство. Керівники всіх рівнів повинні відповідати не за голі цифри, а за якість. Керівники і керуючі повинні забезпечити прийняття негайних заходів при отриманні сигналів про що з'явилися дефекти, несправності, поганому сировину, нечітких робочих інструкціях і т.д., що завдають шкоду якості.

Виганяйте страхи. Заохочуйте ефективні двосторонні зв'язки і інші засоби для викорінення страхів і ворожості всередині організації. Будь-який працівник, який відчуває страх перед своїм вищим керівником, не може належним чином співпрацювати з ним. Ті, хто відчувають страх, - намагаються сховатися від тих, кого вони бояться. А як можна очікувати повноцінної віддачі від людей, які тільки хочуть не бути поміченим?

Зруйнують бар'єри між підрозділами, службами, відділеннями. Люди з різних функціональних підрозділів повинні працювати в командах з тим, щоб усувати проблеми, які можуть виникнути з продукцією або послугами. Більшість компаній організовані за функціональним принципом (відділи закупівель, продажів, виробництва, управління маркетингом і т.д.), але вони повинні взаємодіяти.

Відмовтеся від порожніх гасел і закликів. Відмовтеся від використання плакатів, гасел і закликів до працівників, які вимагають від них роботи без шлюбу, підвищення продуктивності і т. п., Але нічого не говорять про методи досягнення цих цілей. Такі заклики тільки викликають вороже ставлення, тому що основна маса проблем низької якості і продуктивності викликана системою і їх рішення знаходяться за межами можливостей рядових працівників.

Усуньте довільні числові норми і завдання. Усуньте робочі інструкції та стандарти, які встановлюють довільні норми, квоти для працівників і кількісні завдання для керівників. Замініть їх підтримкою і допомогою з боку вищестоящих керівників з тим, щоб досягати безперервних поліпшень в якості та продуктивності.

Дайте працівникам можливість пишатися своєю працею. Усуньте бар'єри, які обкрадають робітників і керівників, позбавляючи їх можливості пишатися своєю працею. Це передбачає, крім усього іншого, відмову від щорічних атестацій і методів управління за цілями. І знову, обов'язки менеджерів, контролерів, майстрів повинні бути перенесені з досягнення чисто кількісних показників на досягнення якості.

Заохочуйте прагнення до освіти. Заснувати енергійну програму освіти і підтримки самовдосконалення для всіх працівників. Організації потрібні не просто люди, їй потрібні конкурентоспроможні працівники, вдосконалюють свої знання в результаті освіти.

Список літератури:

1. Загальне управління якістю / О.В. Нанка, Р.В. Антощенко, В.М. Кісь, І.О. Листопад, Н.І. Моїсєєва, І.В. Галич, А.О. Никифоров. – Харків: ХНТУСГ, 2019. - 205с.