

Эдвард Деминг. Программа менеджмента качества

Зухарь Людмила и-404

Эдвард Деминг — всемирно
известный американский
ученый и консультант по
теории управления
качеством.

Четырнадцать принципов Деминга

1. **Постоянство цели** – улучшение продукции и обслуживания.
2. **Новая философия** для нового экономического периода путем познания менеджерами своих обязанностей и принятия на себя лидерства на пути к переменам. Далее, обращаясь к менеджерам, д-р Деминг призывает:
3. **Покончите с зависимостью от массового контроля** в достижении качества; исключите необходимость в массовом контроле, сделав качество неотъемлемым свойством продукции, «встроив» качество в продукцию.
4. **Покончите с практикой закупок по самой дешевой цене;** вместо этого следует минимизировать общие затраты и стремиться к выбору определенного поставщика для каждого продукта, необходимого в производстве.
5. **Улучшайте каждый процесс** для улучшения качества, повышения производительности и уменьшения затрат.

6. **Введите в практику подготовку и переподготовку кадров.**
7. **Учредите «лидерство»;** процесс руководства сотрудниками должен помогать им лучше делать свою работу; необходимо тщательно рассмотреть систему управления персоналом.
8. **Изгоняйте страхи,** чтобы все могли эффективно работать для предприятия.
9. **Разрушайте барьеры** между подразделениями; исследования, проектирование, производство и реализация должны быть объединены, чтобы предвидеть проблемы производства и эксплуатации.
10. **Откажитесь от пустых лозунгов, призывов** для производственного персонала, таких, как «ноль дефектов» или новые задания по производительности. Такие призывы бессмысленны, так как подавляющее большинство проблем возникает в системе и находится вне возможностей работников.

10. **Откажитесь от пустых лозунгов, призывов** для производственного персонала, таких, как «ноль дефектов» или новые задания по производительности. Такие призывы бессмысленны, так как подавляющее большинство проблем возникает в системе и находится вне возможностей работников.
11. **Устраните произвольно установленные задания и количественные нормы.**
12. **Дайте работникам возможность гордиться своим трудом;** устраните барьеры, которые обкрадывают рабочих и руководителей, лишая их возможности гордиться своим трудом.
13. **Поощряйте стремление к образованию и совершенствованию.**
14. **Необходима приверженность делу повышения качества и действенность высшего руководства.**

Цикл Деминга или цикл PDCA.

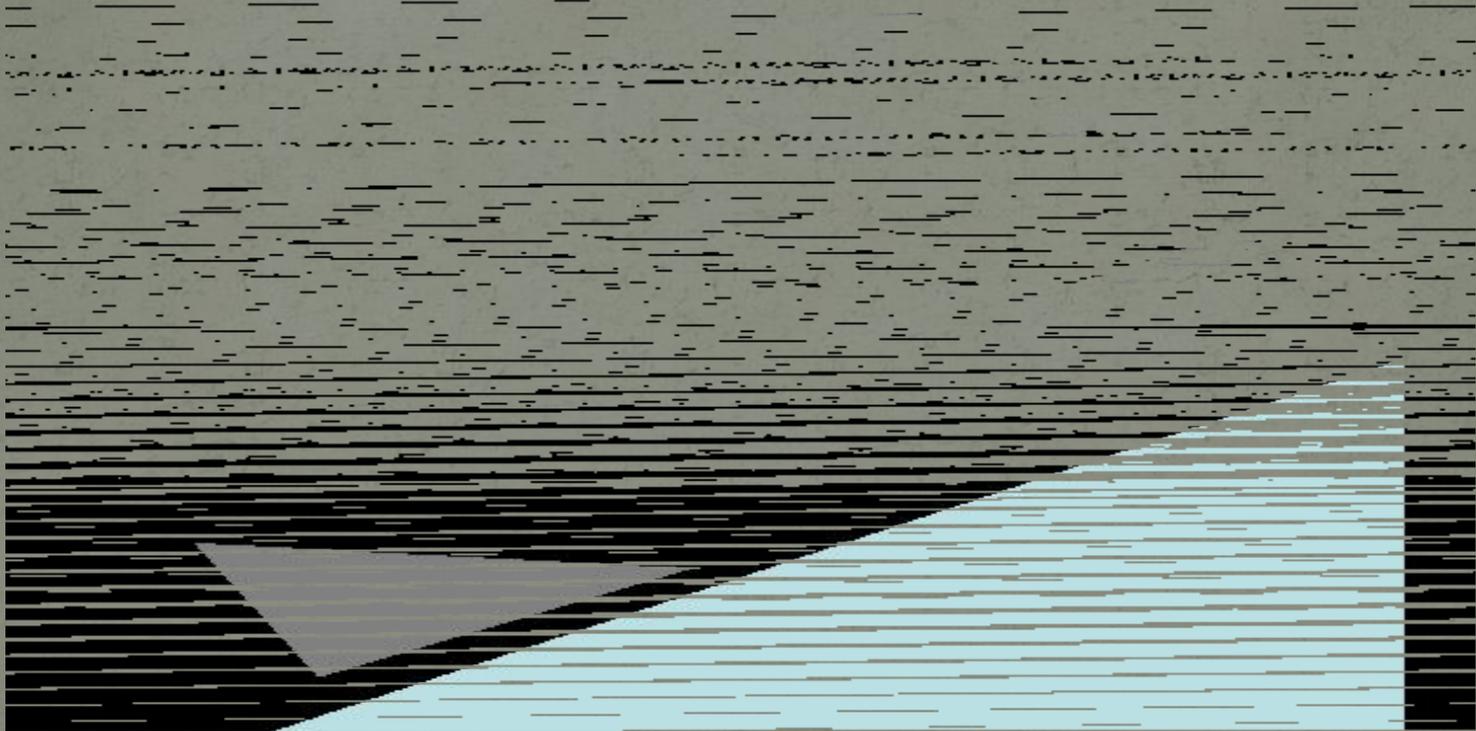
*Цикл **Plan-Do-Check-Act** – четыре шага цикла управления процессом, разработанные Эдвардом Демингом :*

- ***PLAN:** Планирование или пересмотр процессов, поддерживающих ИТ сервисы*
- ***DO:** Внедрение **PLAN** и управление процессами*
- ***CHECK:** Измерение процессов и ИТ сервисов, сравнение с целями и получение отчетности*
- ***ACT:** **PLAN** и внедрение изменений для улучшения процессов*

Цикл PDCA представляет собой простую и наглядную модель управления качеством. Согласно данной модели, для предоставления соответствующего уровня качества нужно непрерывно повторять следующие этапы:

- **планирование:** что нужно сделать, когда это нужно сделать, кто должен это сделать, как это следует сделать и с помощью чего
- **выполнение:** выполнение запланированных работ
- **проверка:** определяется, дало ли выполнение работ ожидаемый результат
- **действие:** производится корректировка планов с учётом информации, полученной на этапе проверки, и проводятся необходимые изменения.

Гарантия качества означает, что улучшения, появившиеся в результате управления качеством, поддерживаются постоянно. Данные положения иллюстрируются несложной схемой: цикл Деминга показан в виде колеса, которое катится в горку в сторону всё большего качества, колесо подпирается системой гарантии качества, которое не дает качеству (колесу) сползть назад.



Применение цикла Деминга
позволяет повысить качество
процессов управления и
предоставляемых сервисов,
обеспечивая достижение
стабильных результатов
деятельности, соответствующих
установленным нормам и
требованиям, при рациональном
расходе ресурсов.

Спасибо за внимание!

Источники:

<http://www.six-sigma.ru>

<http://www.itsmportal.ru>