

*Бачинский А.Г., магистрант  
2 курс, Институт машиностроения,  
Тольяттинский государственный университет,  
Тольятти (Россия)*

*Иванова Т.И., студент магистратуры,  
2 курс, Институт финансов, экономики и управления,  
Тольяттинский государственный университет,  
Тольятти (Россия).*

*Ермаков В.Е., студент магистратуры,  
2 курс, Институт Финансов, Экономики и Управления,  
Тольяттинский государственный университет,  
Тольятти (Россия).*

*Кириллов А.А., магистрант,  
1 курс, Институт машиностроения,  
Тольяттинский государственный университет,  
Тольятти (Россия)*

*Bachinsky A.G., master student  
2nd year, Institute of Mechanical Engineering,  
Togliatti State University,  
Togliatti (Russia)*

*Ivanova T.I., Master's student,  
2 course, Institute of Finance, Economics and Management,  
Togliatti State University,  
Togliatti (Russia).*

*Ermakov V.E., Master's student,  
2 course, Institute of Finance, Economics and Management,  
Togliatti State University,  
Togliatti (Russia).*

*Kirillov A.A., master student,*

## **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ДЕМИНГА.**

**Аннотация:** в данной статье рассказывается про появление системы менеджмента качества, её основной цели. Рассказывается о появлении системы принципов и философии Деминга.

**Ключевые слова:** Управление качеством, Total Quality Management, четырнадцать пунктов Деминга, концепция качества, система управления качеством.

### **Quality management and basic principles of Deming.**

**Abstract:** this article describes the emergence of a quality management system, its main goal. It tells about the emergence of a system of principles and philosophy of Deming.

**Keywords:** Quality Management, Total Quality Management, fourteen Deming points, quality concept, quality management system.

Концепция качества сегодня является важной частью бизнеса на глобальном уровне. Система менеджмента качества предназначена для повышения производительности и удовлетворенности клиентов.

Система управления качеством помогает компаниям оценивать скрытые потребности потребителей, выявлять процессы, которые разрабатывают качественные продукты, соответствующие ожиданиям покупателей, и контролировать бизнес-процессы. Управление качеством является основой для достижения успеха любой фирмы. Понятие качества имеет огромное значение в литературе по управлению бизнесом с 1950 года, когда ученые сосредоточились на этом.

Концепция качества в бизнесе ориентирована на сбережения и дополнительную прибыль, которые могут получить организации, если они

устранят ошибки в ходе всей своей деятельности и произведут продукты и услуги с наилучшим уровнем качества, который желают их клиенты.

Американское общество по качеству определило, что качество основано на восприятии потребителем дизайна продукта / услуги и на том, насколько хорошо дизайн соответствует первоначальным спецификациям, а также на способности продукта / услуги удовлетворять заявленным или подразумеваемым потребностям, и это достигается путем соответствия установленным требованиям внутри организации.

Определение качества ISO заключается в том, что качество соответствует требованию, совокупности характеристик продукта, которые влияют на его способность удовлетворять заявленные и подразумеваемые потребности.

Развитие менеджмента качества тесно связано с автомобильной промышленностью, так как многие подходы к качеству были применены на раннем этапе в автомобильном секторе и принесли общее улучшение в обоих мирах. Toyota является пионером многих принципов качества, таких как происхождение Total Quality Management (TQM), Just-In-Time Management или Lean Management, и Ford можно рассматривать в качестве основного примера влияния принципов качества на эффективность бизнеса. [1]

Теоретические исследования показали, что система управления качеством - это метод управления, используемый для информирования работников о том, что требуется для производства желаемого качества продуктов и услуг, а также для влияния на действия сотрудников для выполнения задач в соответствии со спецификациями качества. Факторы, которые отражают потребности клиентов, включают полезность, доступную стоимость, длительный срок службы, надежную работу.

#### **Цель управления качеством:**

Основная цель контроля качества на предприятиях заключается в том, что руководство должно предпринимать инициативы для предоставления продуктов, которые имеют более высокую потребительскую ценность и

улучшают результаты деятельности организации. Вера в управление качеством заключается в том, чтобы гарантировать качество продуктов и услуг, предлагаемых организацией. [4]

Система менеджмента качества имеет основную цель:

Установить видение для сотрудников, установить стандарты для сотрудников, выстроить мотивацию внутри компании, установить цели для сотрудников, помочь преодолеть сопротивление изменениям в организациях и помочь направить корпоративную культуру.

Улучшение качества требуется для достижения успеха в бизнесе. Это может быть просто степень, в которой организация может производить продукт или услугу более высокого качества, чем конкуренты по конкурентоспособной цене.

Когда качество является ключом к успеху компании, системы управления качеством позволяют организациям поддерживать и соответствовать текущим уровням качества, удовлетворять требования потребителей к качеству, проводить сотрудников через конкурентоспособные программы поощрения и продолжать использовать новейшие технологии. [3]

### **Исторический обзор управления качеством.**

В десятилетие 1950-х годов японские компании начали осознавать преимущества акцентирования качества во всех своих организациях и заручились поддержкой американца У. Эдвардса Деминга, который аккредитован, чтобы дать японским компаниям огромный старт в качественное движение. Его методы включают в себя статистический контроль процессов (SPC) и методы решения проблем, которые были очень успешными, чтобы получить необходимый импульс для изменения отношения организаций, нуждающихся в производстве высококачественных продуктов и услуг.

Эксперты по качеству 20-го века, такие как Кросби, Деминг и Джуран, широко разъяснили качество продукции в двух категориях.

Первая категория - это качество продукта, которое соответствует действующим спецификациям. Качество - это простой вопрос производства товаров и предоставления услуг, измеримые характеристики которых соответствуют фиксированному набору спецификаций, которые обычно определяются численно. [4]

Другой - это качество, удовлетворяющее потребителя. Независимо от каких-либо измеримых характеристик, качественные продукты - это просто те, которые удовлетворяют ожидания клиентов в отношении их использования или потребления. По сути, управление качеством включает в себя все виды деятельности, которые необходимы для планирования качества в организации и достижения целей качества.

Деминг известен как эксперт по общему управлению качеством. По его мнению, переход к качественной парадигме в компании - это переход к более зрелому стилю управления. [3]

Принцип Деминга по управлению качеством гласит, что продукт или услуга обладают качеством, если они кому-то помогают, и пользуются хорошим и устойчивым рынком.

Философия Деминга по управлению качеством представляет собой набор из четырнадцати принципов. Он разработал последовательную реакцию, которая означает улучшение качества, снижение затрат и повышение производительности. Это привело к увеличению доли рынка и долгосрочной устойчивости организации на рынке.

#### **Четырнадцать пунктов Деминга за управление:**

1. Создать постоянство цели для улучшения продукта и услуг
2. Принять новую философию
3. Прекратить зависимость от массового осмотра
4. Прекратить практику награждения бизнеса только ценой
5. Постоянно и вечно совершенствовать системы производства и обслуживания
6. Институт современных методов обучения на работе

7. Институт современных методов надзора и руководства
8. Вытеснить страх
9. Разрушить барьеры между отделами
10. Устранить численные цели для рабочей силы
11. Устранить стандарты работы и числовые квоты
12. Убрать барьеры для гордости за качество изготовления
13. Институт энергичной программы образования и обучения для всех
14. Создайте структуру в топ-менеджменте, которая будет каждый день давить на вышеуказанные 13 пунктов [1]

Основная вера контроля качества в компании является то, что команда управления должна работать над разработкой товаров и услуг, которые имеют хорошее значение для покупателя, и это может усилить организационное производство. [1]

Принцип управления качеством заключается в обеспечении определенного качества продуктов и услуг, представленных мировыми компаниями. Gitlow et al. Представляется, что качество - это декларация, которая устанавливает продукт или услугу, поставленную в соответствии со стандартами клиента, предназначенная для удовлетворения требований покупателя, соответствует ожиданиям покупателя, а также удовлетворяет неожиданные потребности в будущем. Обильные управленческие исследования в области управления качеством показали, что компания должна постоянно отслеживать качество продуктов и услуг, предлагаемых для удовлетворения потребностей клиентов, и удовлетворять их потребности.

Обширные исследования по управлению качеством показали, что для компании важно постоянно отслеживать качество продуктов и услуг, предлагаемых для реального удовлетворения клиентов и удовлетворения их потребностей. [2]

Следовательно, управление качеством повышает качество, вовлекая процессы, окружающую среду и людей в течение определенного периода времени, чтобы удовлетворить требования уважаемых клиентов. Организации

вовлечены в постоянное улучшение качества, чтобы процветать на международном открытом рынке. Программа управления качеством помогает Компании поддерживать текущий уровень качества, обеспечивать потребителей

### **Список используемой литературы:**

1. 14 пунктов программы Деминга для менеджмента. Болезни и препятствия на пути преобразований // Информационный бюллетень Ассоциации Деминга. М., 1993.
2. Мазур И. И. Управление качеством [Текст] / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. - Москва: Высшая школа, 2003.
3. Шевелева Г. И. Контроль качества продукции: Учебный комплекс [Текст] / Г. И. Шевелева. – Кемерово, 2004.
4. Шевчук, Д. А. Управление качеством: Учебник [Текст] / Д. А. Шевчук. –М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008.