

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

*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).*

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

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

*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).*

Kirillov A.A., master student,

*1st year, Institute of Mechanical Engineering,
Togliatti State University,
Togliatti (Russia)*

ТЕОРИИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФИЛИППА КРОСБИ И ДЖОЗЕФ ДЖУРАН.

Аннотация: в данной статье рассмотрены основные аспекты теории менеджмента качества и расписаны четырнадцать шагов к улучшению качества.

Ключевые слова: менеджмент качества, обучение, цели, Кросби, Джуран.

Quality Management Theories by Philip Crosby and Joseph Juran.

Abstract: This article examines the main aspects of the theory of quality management and outlines fourteen steps to improve quality.

Key words: quality management, training, goals, Crosby, Juran.

Филипп Кросби утверждает, что качество бесплатно. Он полагал, что качество – это правильное определение с первого раза, а не просто установление приемлемого уровня качества. Кросби инициировал программу с нулевым дефектом. Есть 14 шагов улучшения качества, заявленных Кросби.

Управление обязательствами: Прежде всего, руководство должно быть привержено улучшению качества в компании. Это обязательство также должно быть прозрачным для всех сотрудников, чтобы моделировалось правильное отношение к продукту или линии обслуживания с нулевым дефектом. Этого можно добиться, выпустив корпоративную политику по качеству нуждаемости. Качество должно быть первым пунктом в повестке дня очередного заседания. [2]

Сформулируйте команду по улучшению качества. Развитие команды по улучшению качества - это следующий шаг к достижению полного управления качеством. Поиск членов команды, которые будут моделировать обязательства по улучшению качества и которые не слишком увлечены

другими проектами. Команда по улучшению качества должна быть в состоянии эффективно взять на себя обязательства по улучшению качества.

Измерение качества в современной практике: Прежде чем компании удастся составить план повышения качества, они должны сначала точно знать, где находятся продукты и услуги, когда речь идет о соответствии требованиям. Таким образом, крайне важно измерить качество. Определите, где есть возможности для улучшения и где существует потенциал для улучшения.

Стоимость качества: Качество измеряется ценой качества, которая описывается как стоимость несоответствия, то есть стоимость неправильных действий. [1]

Осведомленность о качестве. Руководители компании должны повысить осведомленность сотрудников о важности управления качеством. Таким образом, делая качество главной заботой для сотрудников, они повышают вероятность того, что их усилия по улучшению качества будут реализованы. Можно сказать, что осведомленность должна быть адаптирована в культуре компании. Люди должны знать цену неправильного поведения.

Корректирующее действие: После оценки проблем с качеством компании, настало время предпринять корректирующие действия для устранения выявленных дефектов. Компания должна установить систему, используя методы анализа причинно-следственных связей, чтобы избежать повторения подобных проблем в будущем. Основной целью корректирующих действий является выявление и устранение проблем навсегда.

Планирование нулевых дефектов: руководителям необходимо создать комитет, чтобы гарантировать отсутствие дефектов в их продуктах и услугах. Для Кросби этого недостаточно, не забывайте иметь «как можно меньше» дефектов. Вместо этого компании действительно нужно иметь это число на нуле, установить нулевой допуск на дефекты в компании. Приверженность нулевым дефектам представляет собой важный

шаг вперед в направлении и долговечности процесса управления качеством. К этому нужно относиться серьезно и планировать очень достойно. [3]

Обучение сотрудников. Компания должна разработать полную систему образования, которая бы обеспечивала стандартное сообщение и могла преподаваться любым, кто обучал нас. Необходимо обеспечить, чтобы надзорные органы могли выполнять задачи, требуемые от них для поддержания качества. Практикуя обучение супервайзеров с учетом качества, они с большей вероятностью достигнут статуса отсутствия дефектов.

День нулевых дефектов: это день, когда руководство встает и берет на себя обязательства перед всеми. Настало время провести качественное мероприятие, которое называется «день без дефектов», на котором все сотрудники осведомлены о произошедших изменениях. Проведя день без дефектов в компании при реализации общего проекта по управлению качеством, можно быть уверенным, что чиновники повышают осведомленность о качестве на рабочем месте. [2]

Установка цели: установка цели происходит после измерения. Это должно быть выбрано группой в максимально возможной степени и должно быть нанесено на график, чтобы все могли видеть. Привлекая всех сотрудников компании к постановке целей для улучшения, вы можете обеспечить большую приверженность достижению нулевых дефектов.

Устраните причины ошибок: это просит людей заявить о своей проблеме, чтобы можно было что-то с ними сделать. Устранение причины ошибки требуется для успешного осуществления любых усилий по улучшению качества. Необходимо поощрять своих сотрудников приходить к руководству с любыми препятствиями или проблемами, которые возникают при достижении целей улучшения. Предлагая сотрудникам сообщать о препятствиях до того, как они станут кризисными, компания может избежать многих препятствий для усилий по улучшению качества. [4]

Признание для участников: это реализация признания работника. Программы поощрения должны быть созданы для признания тех,

кто соответствует целям выдающегося акта. Благодаря регулярному признанию тех, кто участвует в усилиях по улучшению качества, сотрудники с большей вероятностью будут продолжать участвовать.

Генерация Советов по Качеству: Объединяя специалистов и сотрудников, руководители компании могут приложить целенаправленные усилия для создания долгосрочных реализаций улучшения качества. Убедитесь, что советы по качеству встречаются на регулярной основе.

Сделайте все заново: улучшение качества не заканчивается. Для того, чтобы реально улучшить качество продукции и услуг, Компании придется делать это снова и снова. Всегда готовы начать работу над проектами по улучшению качества. [1]

Другим известным теоретиком контроля качества был Джозеф Джуран. Джуран, который сосредоточился на улучшении качества. Джуран также основал Институт Джурана в 1979 году, и его целями и задачами было оказание помощи организациям в улучшении качества их продуктов и услуг. Он определил качество как «пригодность для использования», что означает, что пользователи продуктов или услуг должны иметь возможность полагаться на этот продукт или услугу в течение 100% времени, не беспокоясь о дефектах. Джуран также разработал широкий подход к качеству, который охватывал весь жизненный цикл продукта или услуги, от дизайна до отношений с клиентами и всех промежуточных этапов. Джуран выступил за то, чтобы организация тщательно изучила все процессы и процедуры с точки зрения качества и проверила их на «пригодность для использования». После этого организация может начать вносить изменения на основе модели «пригодности для использования». Десять шагов улучшения качества Юрана заключаются в следующем:

Создайте понимание необходимости и возможности для улучшения: Поймите, что все процессы являются улучшаемыми.

Установите цели для улучшения: Формула Джурана для результатов, установите конкретные цели, которые должны быть достигнуты. Установить планы для достижения целей. Назначьте четкую ответственность за достижение целей. Основывайте награды на достигнутых результатах. [2]

Организовать для достижения целей; Например, создать совет по качеству, определить проблемы, выбрать проекты, назначить команды и назначить координаторов.

Обеспечить обучение: обучение важно для улучшения качества.

Реализация проектов для решения проблем. Большие улучшения обычно являются результатом работы межведомственных или даже межфункциональных групп по улучшению качества. Эти команды решают постоянные проблемы, которые мешают прогрессу компании в течение долгого времени. [3]

Отчет о проделанной работе: можно предпринять необходимые действия для улучшения статуса, чтобы уменьшить дисперсию. Информация о ходе работы также дает руководству уверенность в деятельности по улучшению и дальнейшую поддержку в случае необходимости.

Дайте признание. Признание - это способ обеспечить моральное состояние как тем, кто участвует в деятельности по улучшению, так и всем остальным в организации. Это жизненно важный вид деятельности, который необходимо выполнить руководству, поскольку улучшения обеспечивают изменение для улучшения, что приводит к экономии для компании, а иногда и улучшения становятся возможными на фоне множества критических замечаний.

Сообщите результат: урок, полученный во время процесса улучшения, должен быть распространен, чтобы создать понимание принятого подхода и возможности учиться и улучшаться дальше.

Держите счет: цели компании достигаются шаг за шагом.

Список используемой литературы:

1. Багаутдинова Н. Формирование системы менеджмента качества. // Проблемы теории и практики управления. – 2006. - №1.
2. Бурков В. Н., Новиков Д. А. Модели и механизмы систем в управлении качеством. // Проблемы теории и практики управления. – 2005. - №4.
3. Управление качеством. Учебное пособие / Б.И. Герасимов, Н.В. Злобина, С.П. Спиридонов. - КноРус, 2006.
4. Управление качеством. Учебное пособие / Б.И. Герасимов, Н.В. Злобина, С.П. Спиридонов. - М.: ИНФРА-М, 2005 г.