

**Куликов Виталий Владимирович**

студент

ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет»

г. Тюмень, Тюменская область

**Василега Дмитрий Сергеевич**

канд. техн. наук, доцент

Институт промышленных технологий и инжиниринга

ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет»

г. Тюмень, Тюменская область

## **7 «СМЕРТЕЛЬНЫХ БОЛЕЗНЕЙ» ДЕМИНГА И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ**

*Аннотация:* как сообщают авторы данной статьи, Деминг использовал термин «смертельные болезни» для описания проблем, которые мешают организации достигнуть оптимальной производительности, он заявил, что «лекарство от некоторых болезней требует полного встряхивания Западного стиля управления», а также подчеркнул, что руководство должно поставить цели в сторону улучшения и поддержания компании, а не ориентироваться на достижение краткосрочных результатов и прибыли. Кроме того, Деминг представил философию управления на основе 14 пунктов.

**Ключевые слова:** Деминг, смертельные болезни.

*Семь смертельных болезней [1].*

### *Смертельные Болезни*

1. Отсутствие постоянства цели-улучшения продукции и услуг организации, удовлетворения потребностей рынка и обеспечения рабочих мест.
2. Акцент на краткосрочные прибыли для ведущих управленческих решений независимо от качества смертельных болезней.
3. Оценка деятельности, которая не подчеркивает руководящую роль в оказании помощи людям и налаживание совместной работы, для решения проблем.

4. Короткий срок организации менеджеров создает неопределенность среди сотрудников и в результате страх, который препятствует длительной производительности.

5. Управление отказываясь признать влияние неудовлетворенности клиентов на повторе продаж, улучшение вышестоящего процесса на последующих технологических процессах, улучшение результатов от тренировок и сыгранности.

6. Чрезмерные медицинские расходы ингибирования ценовой конкурентоспособности.

7. Чрезмерные затраты.

*Управление на основе 14 пунктов [1].*

*Пункт 1: постоянство цели совершенствования.*

По словам [1], создавая постоянство цели совершенствования продукта и сервиса предназначены для решения текущих и будущих проблем [1] заявил, что компаниям необходимо быть посвященными «улучшать конкурентоспособность и обеспечить работой своих сотрудников». Лидерам организаций необходимо стремиться к тому, чтобы улучшить конкурентные позиции и обеспечить рабочие места для сотрудников [3] отмечено, что постоянство цели требует долгосрочной приверженности руководства.

*Пункт 2: примите новую философию.*

[2] считает, что компании должны внедрить новую управленческую философию, чтобы остановить спад в обрабатывающей промышленности. И [4] указано, что все, управления в цеху, должны принять новую философию.

*Пункт 3: прекратить зависимость от массовых инспекций.*

По словам [1], массовая инспекция ссылается на общие согласия управления, что процессы не могут производить продукцию в соответствии со спецификациями. Проверять качество товаров не улучшая качество продукции, произведенной и как неэффективной и слишком дорогостоящей [2] отмечает, что качественный процесс производства продукта может устранить зависимость от массовых инспекций [5] отметил, что ответственность сторон могут принять на себя

операторы, инспекторы, или специалисты по контролю качества автоматизированного оборудования.

*Пункт 4: награждение бизнеса на базе одна цена.*

По словам [1], материалы и товары, приобретенные в изготовлении должны быть отобраны на основе самой низкой совокупной цены. Это подтверждается [6], которые отметили, что снижение затрат на каждый элемент может фактически привести к более высокому объему-себестоимости продукции [1] отметил, что компаниям следует рассматривать входящие материалы, независимо от того, будет ли влиять на производственные операции. Одним из таких факторов является то, что предметы (даже если куплены за самую низкую возможную единицу цены), отрицательно влияют на производственные операции и могут иметь более высокую общую стоимость, чем товары, приобретенные на более высокие затраты продукции.

[1] также указал на важность одного источника поставщиками, отмечая что ориентация на долгосрочные отношения с поставщиками может помочь «быть поставщиком инноваций и развивать экономику производственных процессов». В свою очередь, покупатель выиграет от поставщика в развитии экономики и инноваций.

*Пункт 5: постоянно совершенствовать систему производства и обслуживания.*

[1] говорит, что, хотя улучшение включает в себя производственную среду, она уходит за рамки этого круга. Постоянное усовершенствование включает в себя все отделы в организации производства, всех процессов, используемых для производства продукции и предоставления услуг, и каждая способность человека выполнять свои обязанности [1] считал, что совершенствование начинается с понимания клиента и как клиент использует или может «злоупотребить продуктом» [7; 5; 8] выявлено, что организации должны понимать потребности клиентов в качестве информационного источника способствует повышению качества мероприятий.

Производственные процессы должны включать в себя непрерывное удаление отходов и улучшение в целом качества [1; 2] отметил, что такой акцент на отходы и качества распространяется на все подразделения и виды деятельности, в том числе «в области закупок, транспорта, инженерии, методов обслуживания, расположения мероприятий, продажи, методов распространения, надзора, переподготовки, бухгалтерского учета, расчета заработной платы, обслуживания клиентов» [1] далее расширил определение постоянного совершенствования личности, отмечая, что улучшение на индивидуальном уровне включает в себя подбор, расстановку и обучение людей для продвижения своих навыков и наилучшим образом использовать их способности.

*Пункт 6: Институт тренинга.*

По словам [2], обучение и воспитание должно происходить на рабочем месте, и руководство должно быть в комплекте. Менеджмент должен полностью понимать компанию, с момента получения материалов заказчика [1] определил, что управление обязано обеспечить принятие мер по решению проблем, которые мешают производственной способности удовлетворять производственным требованиям. Управление должно хорошо разбираться во всех видах деятельности компании, чтобы полностью понять и решить проблемы.

[1] заявил, что «величайшим минусом в Америке является неиспользование способностей людей». Лучший способ обучения может передаваться от человека к человеку на основе индивидуальных стилей обучения, которые включают в себя письменные и разговорные инструкции, фотографии, или некоторые их комбинации [1; 9] упомянул четыре стиля обучения: визуальный, аудирование, чтение и письмо, и физическое участие через «прикосновения и манипуляции материалов». Обучение и образование для сотрудников и менеджеров должно ориентироваться на запросы клиентов и принимать в рассмотрение учебного стиля, подходящего для обучаемого [1].

*Пункт 7: примите и учредите лидерство.*

Лидерство заключается в том, чтобы помочь работникам достигнуть улучшения производительности, качества и выхода продукции [1] подчеркнул, что

лидеры должны знать рабочие места, которые они контролируют; в противном случае, они будут не в состоянии оказать помощь сотрудникам для улучшения в этих местах [1] заявил, что «руководители, должны иметь полномочия и направления для информирования высшего руководства относительно условий, которые нуждаются в коррекции».

*Пункт 8: изгнать страх.*

[1] отмечает, что страх будет тормозить производительность труда, если работники не чувствуют себя в безопасности на своих рабочих местах. Страх является результатом неопределенности относительно стабильности компании, в культуре, что не позволяет работникам представить свои идеи или вносить предложения, опасаясь сравнительных оценок среди сотрудников, карательных стилей управления, недоверие к менеджменту, управлению по номерам, и давление, чтобы добраться до следующего задания [1; 8] заявили, «опасения, что руководство будет просматривать любые негативные комментарий как неблагоприятные является мощным сдерживающим фактором для работников, занятых в предоставлении предложения, вызов статус-кво, или предложить точную и честную обратную связь».

*Пункт 9: сломать барьеры между отделами.*

[1] отмечает, что сегментация отделов, таких как машиностроение, маркетинг, продаж, закупок и управления запасами от производственных отделов могут привести к производственным потерям. Он также заявил, что отказ сломать барьеры между вышеуказанными подразделениями может привести к «потере в производстве от необходимости переделки вызванной попыткой использовать материалы, приспособленные к другой цели».

*Пункт 10: избавьтесь от лозунгов, призывов и целей для сотрудников*

[1] заявил, что все «цели, лозунги, призывы, плакаты для работников, которые призывают их увеличить продуктивность» должна быть ликвидирована, как «это никогда не поможет кому-то сделать работу лучше». По словам [4], эти лозунги и плакаты сосредотачиваются на повышении мотивации для сотрудников

для изменения поведения и улучшения качества. Однако, [4] указала, что улучшения могут произойти только если там есть понимание фактических причин; в противном случае, попытка исправить проблему может только увеличить вариации процесса.

*Пункт 11: исключите количественных целей рабочей силы и управления.*

[1] заявил, что «квоты-это крепости против улучшения качества и производительности» и «совершенно несовместимы с бесконечными улучшениями» [1] поддерживает этот аргумент, добавив, что квоты основаны на средней производительности; таким образом, руководители позволяют снизить их выход [1] считает, что большинство проблем, существующих в организации системы связаны, и с проблемами, относящимся к системе менеджеров. По словам [4], эти численные квоты часто используются как карательный инструмент; как таковые, они не окажут влияния на улучшение [1] утверждает, что если организации имеют стабильную систему, не было бы никакой необходимости для целей, как выход будет соответствовать организационным возможностям.

*Пункт 12: устранение барьеров, которые лишают людей гордости и мастерство.*

[1] отмечает, что барьеры, отнимающие у людей гордость и мастерство, должны быть удалены для почасовых работников и для руководителей. И [4] отмечено, что некоторые из барьеров к гордости и мастерству для почасовых работников включают тусклые и повторяющиеся задачи назначений, нестандартного оборудования, организационного давления встречаются квоты продаж независимо от качества, и руководителя -это отсутствие знаний о работе работника. Ответственностью руководства является фиксация организационных систем удаление этих барьеров, почасовые сотрудники их гордость мастерство. Однако, [1] отмечает, что менеджеры, тоже имеют барьер, который отнимает у них их гордость и мастерство: «ежегодная оценка деятельности или рейтинг». Он сказал, что годовая оценка производительности не решает системных улучшений. Кроме того, [1] заявил, что рейтинг производительности системы, в результате которой

«каждый выбирает для себя, ждёт, или пытается, для его же блага». И [4] отметили и другие факторы, менеджеров чувство в их работе, в том числе сверхурочно и работа в выходные дни в результате предыдущего решения, таких, как массовые увольнения, чтобы сократить расходы [1].

*Пункт 13: Поощряйте образование и самосовершенствование для всех.*

По словам [4], ориентироваться надо на продолжения образования для долгосрочного развития людей [1] заявил, что «авансы в конкурентной позиции будут иметь свои корни в знаниях» [1] отметил, что высокий уровень знаний, необходим для поддержки преобразований организаций. Индивидуальное совершенствование на основе образования должны обеспечивать знания, необходимые для помощи в организации в условиях трансформации подходов к управлению, совершенствованию технологических процессов, и улучшение качества.

*Пункт 14: принять меры для выполнения преобразования.*

Например, [1] отметил, что менеджмент должен «иметь мужество порвать с традицией», согласным с важностью, смыслом и направлением новой философии, и «объяснить «критическую массу» людей в компании, почему перемены необходимы» [1] также отметил важность понимания течения процессов и внутренних отделов просмотра следующего шага в процессе качественной службы.

Целью данной работы было использовать командный подход для улучшения ввода и вывода процессов [1] представлен в п. 14-это модель для управления совершенствования деятельности [1] также подчеркнул постоянный цикл совершенствования; это включает в себя возвращение и определение следующих наиболее важных изменений после завершения Shewart цикла [1], использовал модель под названием планируй – делай – проверяй – действуй.

### ***Список литературы***

1. Deming W.E. Out of the crisis. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology. – 1982.
2. Deming W.E. Transformation of western style of management. Interfaces, (May/June). – 1985. – №15 (3). – P. 6–11. Retrieved from Business Source Complete. (Accession No. 6687270)

3. Keim E. Change... not again!! The Journal of Quality and Participation. – 2011. – №34 (1). – P. 39. Retrieved from Academic Search Complete. (Accession No. 61203637)
4. Evans J.R. The management and control of quality (8th ed.) / J.R. Evans, W.M. Linday, – 2009.
5. Cincinnati OH: South-Western. Feigenbaum, A.V. Total quality control. – New York, NY: McGraw-Hill, Inc, 1991.
6. Cattani K. Lowest cost may not lower total cost: Using «spakling» to smooth mass-customized production / K. Cattani, E. Dahan, G. Schmidt // Production and Operations Management. – 2010. – №19 (5). – P. 501–545. – doi:10.3401/poms.1080.01113
7. Crosby P. Quality is free. – New York, NY: McGraw-Hill Companies, 1979.
8. Juran J. Juran's quality handbook (6th ed.) / J. Juran, J. De Feo. – New York, NY: The McGraw-Hill Companies, 2010.
9. Dobson J. A comparison between learning style preferences and course performance. Advances in physiological education. – 2010. – №34. – P. 197–204. – doi:10.1152/advan.00078.2010.