

Куликов Виталий Владимирович

студент

ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет»

г. Тюмень, Тюменская область

ФИЛОСОФИЯ КРОСБИ «НОЛЬ ДЕФЕКТОВ»

***Аннотация:** Филипп Кросби – один из признанных в мире американских авторитетов в области качества, академик МАК. Наиболее широкую известность получили его 14 принципов (абсолютов), определяющих последовательность действий по обеспечению качества на предприятиях. В статье идет речь о системе ZD («Ноль дефектов»). Изучая вопросы стоимостной оценки качества, Кросби высказал знаменитый афоризм: «Качество – бесплатно». Из этого следует, что изготовителю приходится платить не за качество, а за его присутствие, что должно быть предметом постоянного контроля и анализа.*

***Ключевые слова:** Ф. Кросби, «Ноль дефектов».*

«Философия» менеджмента качества Кросби способствовала развитию концепции tqm [2–5]. J. Macdonald отмечает, что работы Кросби в качестве управления предшествовали трудам Деминга и Джурана. Тем не менее, это была книга Кросби «Качество свободы», в 1972 году, что стало катализатором для ОУК [4]. Представленные Кросби 14 шагов в развитии системы управления качеством; (см. таблицу 1).

Кросби подчеркнул объективность «ноль дефектов» [3; 7]. В «ноль дефектов» задачей было получение путем профилактики [3], и многие из 14 шагов усилили эту цель. Например, Кросби заявил, что приверженность руководства предполагает дискуссию, с управлением, подчеркивая «необходимость предупреждения дефектов». Создание комитета поддержки «ноль дефектов» подчеркивает, что «каждый должен делать работу правильно с первого раза». В шаге 9 тоже Кросби определил, что руководство должно создать представление о стандарте: ноль дефектов. На шаге 11, Кросби подчеркнул устранение причин ошибок, добавляя к цели «ноль дефектов» и предотвращение будущих дефектов. Этот шаг

относится к возможности сотрудниками описать проблемы, которые мешают им в достижении «безошибочной работы». Кроме того, W.E. Deming отметил, что, подчеркивать ноль дефектов и делать работу правильно с первого раза отрицательно сказывается на мотивации сотрудников к достижению высокого качества, так как работники оказывают незначительное влияние на вопросы, которые вызывают дефекты.

Деминг отнес дефекты в процессах, связанные с системой проблем, которые находятся вне управления индивидуальных работников.

Таблица 1

Кросби менеджмент качества [1]. Четырнадцать Шагов

1. Приверженность руководства	2. Повышение качества команды
3. Качества измерений	4. Стоимость оценки качества
5. Качество информированности	6. Корректирующих действий
7. Учредить специальный комитет для нулевого дефекта программы	8. Руководить подготовкой
9. Ноль дефектов дня	10. Постановка целей
11. Ошибка причина удаления	12. Признание
13. Качество Советов	14. Сделать это снова

Кросби сделал акцент на отсутствие брака, он подчеркнул осведомленность и приверженность всей организации, о чем свидетельствуют 14 шагов. Например, на улучшение качества команда должна была иметь представительства по отделам и обеспечить каждый отдел голосом и «совершить эту отдельную операцию действий». Кросби предлагал осведомлять путем включения его непосредственно в шаг 5. Цель шага 5 было представить «видимое доказательство беспокойства за качество совершенствования». Создание такого уровня понимания не может быть достигнуто без понимания затрат на качество в организации, определенные на шаге 4. В шаге 6, Кросби подчеркнул поощрения людей, чтобы обсудить проблемы, которые мешают им делать работу правильно. В рамках шага 10, целеполагания, Кросби отметил важность кураторов, работающих с сотрудниками для установления краткосрочных целей. Эти краткосрочные цели предназначались для оказания помощи в получении людей, вовлеченных, и

направленных на достижение командного ориентированного подхода и мотивации сотрудников стремится к улучшению качества [1].

Кросби также указал на важность измерений в достижении улучшения качества в шаге 3. Цель этого шага заключалась в достижении понимания где работа каждого отдела была в плане качества, чтобы определить, где возможности для улучшения существуют, и чтобы иметь основание для сравнения «документа реального улучшения ситуации». В этом шаге Кросби также подчеркнул важность расширения качества для других ведомств, в том числе приобретение, учет, маркетинг и финансы [1].

Кросби определил важность наблюдательного обучения в шаге 8. Однако это выходит за рамки простой подготовки контролеров для проверки супервайзеров на знание системы менеджмента качества. Например, Кросби заявил, что «все менеджеры должны понимать каждый шаг настолько, чтобы объяснить это всем».

Это еще раз подчеркнул в шаге 9, в котором контролёры должны объяснить ноль дефектов качестве стандарта.

Список литературы

1. Crosby P. Quality is free. – New York: McGraw-Hill Companies, 1979.
2. Fisher N. Quality management and quality practice-perspectives on their history and future / N. Fisher, N. Nair // Applied Stochastic Models in Business and Industry. – 2009. – 25, 1–28. Retrieved from Business Source Complete. (Accession №36461444).
3. Martinez-Lorente A. Total quality management: Origins and evolution of the term / A. Martinez-Lorente, F. Dewhurst, B. Dale // The TQM Magazine. – 1998. – 10 (5), 378–386. Retrieved from ProQuest. (Accession № 227574533).
4. Macdonald J. (). The quality revolution in retrospect. TQM Magazine. – 1998. – 10 (5). – P. 321–333.

5. Soltani E. A review of the theory and practice of managing TQM: An integrative framework / E. Soltani, P. Lai, S. Javadeen, H. Gholipour // Total Quality Management. – 2008. – 19 (5). – P. 461–479. Retrieved from Business Source Complete. (Accession № 31825723).

6. Deming W.E. Out of the crisis. – Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, 1982.