

*Глашкина В.С., студент,*

*4 курс, Институт финансов, экономики и управления,*

*Тольяттинский Государственный Университет,*

*Тольятти (Россия)*

*Цыплов Е.А. магистрант,*

*2 курс, Институт машиностроения,*

*Тольяттинский государственный университет,*

*Тольятти (Россия)*

### **ДОКТОР УИЛЬЯМ ЭДВАРДС ДЕМИНГ.**

**Аннотация:** в данной статье подробно рассмотрены исследования, методы и технологии доктора Уильяма Эдвардса Деминга, которые внесли огромный вклад в развитие и совершенствование бизнеса.

**Ключевые слова:** доктор, производство, процессы, технологии, продукция, бизнес, качество, совершенствование.

*Glashkina V.S., student,*

*4th year, Institute of Finance, Economics and Management,*

*Togliatti State University,*

*Togliatti (Russia)*

*Tsyplov E.A., graduate student,*

*2 course, Institute of Mechanical Engineering,*

*Togliatti State University,*

**DOCTOR WILLIAM EDWARDS DEMING.**

**Abstract:** this article details the research, methods and technologies of Dr. William Edwards Deming, which have made a huge contribution to the development and improvement of business.

**Key words:** doctor, production, processes, technologies, products, business, quality, improvement.

Управление качеством является такой дисциплиной, где практика отвечает за управление всем производственным процессом. Данная дисциплина не является отдельным учением, связанная только с человеком или идеей. Но существует группа людей, которых мы можем назвать гуру качества. К ним относятся: У. Эдвардс Деминг, Филип Кросби, Геничи Тагути, Джозеф Джуран и др. Все они повлияли на совершенствование бизнеса и внесли огромный вклад в развитие различных организаций. Но в данной статье мы изучим работу и исследования доктора У. Эдвардса Деминга (1900-1993). Деминг внес огромный вклад в организационную культуру и отношения между сотрудниками и руководителями к работе. Он считал, что такую организацию и культуру нельзя тиражировать, и они могут являться той самой базой для конкурентного преимущества.

Важно отметить, что именно Эдвардс Деминг напомнил всем, что руководство должно следить за повышением качества всех процессов и мотивировать сотрудников на эффективную работу. Он понимал и доказывал, что более высокое качество приведет к повышению производительности и конкурентоспособности, а также сократит затраты на производство. При таких обстоятельствах, с высоким качеством и низкой ценой, компании могли занять лидирующие места на рынке и обеспечить население рабочими местами. [1]

Способы и подходы Деминга были ориентированы на постоянный подсчет недостатков и браков продукции, выявление, анализ и устранение причин, по которым качество продукции заметно сокращалось. Одной из самых известных теорий Деминга является «Система глубоких знаний». Все мы слышали про 14 принципов Деминга, которые помогают радикально изменить наше мышление для нового улучшенного ведения бизнеса. Но мало кто знает, что эти 14 пунктов входят в «систему глубоких знаний» и это лишь малая часть. Сама «система глубоких знаний» складывается из основных четырех частей: оценивание системы; понимание отклонений; теория знаний; понимание психологии.

Целью первого пункта является оценка всей общей системы, а не отдельных компонентов, таких как руководство, сотрудник, клиент, поставщик и др. Вся философия заключалась в том, чтобы исключить неопределенность и улучшить качество своей продукции и услуг в процессе проектирования и производства.

Понимание отклонений и различных вариаций оказалось одной из самых главных причин, по которой качество продукции могло повыситься. Важно было понимать, какая деталь, или какой компонент мог привести к техническим отклонениям во всем процессе. Так Деминг учил контролировать процесс и использовать контрольные карты для демонстрации различных вариаций процесса. Можно с уверенностью сказать, что каждый процесс отличается от другого процесса и имеет множество вариаций. Это связано с различными затратами, с использованием разных материалов, ресурсов и инструментов, которые подвергаются постоянным изменениям за счет окружающей среды. Все вышеперечисленные факторы можно отнести к общим причинам вариаций. [2]

Деминг утверждал, что познание невозможно без теории, а опыт не устанавливает теорию. Опыт мы не можем проверить или обосновать, мы

может только красиво его представить и объяснить. С теорией же все по-другому. Ее мы может применить для прогнозирования будущих действий.

И последний пункт «понимание психологии». Благодаря психологии мы понимаем, как работают взаимоотношения между всеми людьми, сотрудниками, рабочими с различными характерами эмоциями и типами. Чтобы грамотно управлять людьми, необходимо знать хотя бы основу психологии, а также необходимо знать, как мотивировать их, как помогать добиться успеха и повышения. Действительно успешный руководитель должен создать такие условия, где он сможет эффективно сочетать внешние и внутренние факторы для мотивации рабочих.

Не смотря на «систему глубоких знаний» хочется также рассмотреть более подробно основную идею, под название 14 принципов Деминга, которые известны по всему миру. Эти пункты можно назвать следующим образом: создать план и цели по постоянному совершенствованию совей продукции или услуги; протестировать и опробовать новые идеи и методы, а также философию качества; перестать зависеть от массового производства; перестать выбирать поставщиков только на основе низкой цены. Это не приведет к улучшению и совершенствованию качества продукции; постоянно, хотя бы понемногу совершенствовать процессии производства; институт образования. Необходимо вести систему обучения для сотрудников для повышения их навыков и умений; обучать лидерству и применять это на практике; избавить сотрудников от страха и начать их мотивировать и поощрять за выявление, а также решение этих проблем; исключить преграды между всеми стриктурами и организовать командную работу; исключить традиционные и устаревшие призывы к рабочей силе; устранение количественных стандартов работы; вести условия для того, чтобы сотрудники гордились своим талантом и мастерством; поощрять саморазвитие и самосовершенствование сотрудников; принять меры,

которые сделают достижение успеха бизнеса делом каждого члена команды. [3]

Эти 14 пунктов мы должны применять, чтобы преобразовать свой бизнес и достичь успехов. Но на пути преобразования у нас могут возникнуть трудности, с которыми компаниям необходимо справиться. Эдвардс Деминг называл их «семь смертельных болезней». К ним относятся: отсутствие постоянства и целей, при проектировании и производстве продукции; направленность на немедленную выгоду; система распределения персонала; смена рабочих мест со стороны управляющих и сотрудников; применение количественных данных при принятии решений; лишние расходы на медицинские расходы; лишние расходы на непредвиденные обстоятельства и долговые обязательства.

Таким образом, можно сделать вывод, Эдвардс Деминг стал доктором и человеком, который свершил революцию в Японии и стал тем, кто привнес огромный вклад в постоянное совершенствование бизнеса, помог многим мировым фирмам достичь успеха и изменил мировоззрение людей к улучшению качества.

#### **Список используемой литературы:**

1. Поляков А. Н. Уильям Эдвардс Деминг, его взгляды и их истоки (рус.) // Management: журнал. — 2019. — № 3 (51) - 2019. — С. 72 - 76.
2. 14 пунктов программы Деминга для менеджмента. Болезни и препятствия на пути преобразований // Информационный бюллетень Ассоциации Деминга. М., 1994.
3. Деминг Э.У. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. — М.: «Альпина Паблишер», 2011. — 400 с.