(cc) BY

Фатхуллина Неля Хамидулловна
канд. экон. наук, доцент
Казанский кооперативный институт (филиал)
АНОО ВО ЦС РФ «Российский университет кооперации»
г. Казань, Республика Татарстан
Шакирова Динара Марселевна
канд. социол. наук, доцент
ФГБОУ ВО «Казанский государственный энергетический университет»
г. Казань, Республика Татарстан

МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ PDSA

Аннотация: *в статье исследована концепция управления качеством продукции и услуг PDSA (англ. «Plan-Do-Check-Act») или цикл Деминга-Шухарта. Изучены этапы концепции – «План-Действие-Проверка-Корректировка». Рассмотрены такие инструменты управления качеством, как контрольные списки, диаграмма Парето, диаграмма Исикавы, диаграмма рассеяния, графики.*

Ключевые слова*: полное управление качеством, PDSA, инструменты управления качеством, этапы управления качеством.*

Качество – важнейший параметр, отличающий организацию от конкурентов. Качество продукта можно измерить с точки зрения производительности, надежности и долговечности. Инструменты управления качеством обеспечивают изменения в системах и процессах, которые в конечном итоге приводят к получению высококачественных продуктов и услуг.

Качество играет важную роль в любом бизнесе. Бизнес-маркетологи должны делать акцент на качестве своих брендов, а не на количестве, чтобы выжить в условиях жесткой конкуренции. Управление качеством обеспечивает увеличение доходов и повышение производительности организации.

Общее управление качеством определяется как непрерывные усилия руководства, а также сотрудников конкретной организации по обеспечению долгосрочной удовлетворенности продуктом или услугой со стороны клиентов.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Основоположниками концепций управления качеством являются Друкер, Джуран, Деминг, Исикава, Кросби, Фейгенбаум.

У. Эдвардс Деминг и У. Эндрю Шухарт разработали концепцию полного управления качеством. Всеобщее управление качеством возникло в производственном секторе, но может быть применено практически ко всем организациям. Полное (всеобщее) управление качеством гарантирует, что каждый отдельный сотрудник работает над улучшением культуры работы, процессов, услуг, систем для обеспечения долгосрочного успеха. Общее управление качеством можно разделить на четыре категории: «Plan-Do-Check-Act» или «План-Действие-Проверка-Корректировка» (цикл PDCA) [1].

PDSA – это известный инструмент или инициатива по улучшению качества, которые помогают организациям повышать качество своих продуктов и услуг. Метод PDSA основан на итеративном процессе, в котором каждый цикл начинается с планирования улучшения качества, реализации метода или процесса, проверки с целью изучения результатов, а затем действует на основе обратной связи для следующего цикла, включая обратную связь.

Цикл PDSA представляет собой систематическую серию шагов для получения цепного обучения и знаний для постоянного совершенствования продукта или процесса. Эта модель известна также как Колесо Деминга, или Цикл Деминга. Это означает, что акцент сделан на непрерывном совершенствовании продуктов и услуг посредством повторяющихся циклов.

Первым шагом в цикле PDSA является этап планирования, на котором разрабатываются необходимые усовершенствования процесса в соответствии с общими целями и задачами, для которых требуется улучшение процесса или повышение качества.

Обычно этот этап является этапом, когда организации признают необходимость улучшения качества и определяют параметры или измерения, необходимые для достижения поставленных целей.

Следующим шагом является этап выполнения, на котором внедряются запланированные улучшения, а процесс производства продукта или услуги мо-

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

дифицируется и совершенствуется в соответствии с желаемыми целями. Этот этап является основой цикла PDSA, на котором выполняется фактическая работа по повышению качества.

За этим следует этап исследования, на котором измеряются результаты, чтобы определить, дало ли улучшение процесса необходимые результаты. В случае, если будет установлено, что такие меры не были выполнены, определяются возможные причины, а также корректирующие шаги и меры, необходимые для достижения целей на следующем этапе.

Это может принять форму изучения процесса, чтобы увидеть, как его можно улучшить в следующий раз. Этап исследования также является этапом, на котором весь цикл сопоставляется от начала до конца и соответственно определяется успех или неудача.

Заключительным этапом является этап управление через корректировку, на котором обратная связь с предыдущего шага интегрируется в корректировку цели, методов для обеспечения успеха следующей итерации, и это также может включать переформулировку или повторную выверку стратегии в целом.

Управление качеством total quality management – это совместные усилия как высшего руководства, так и сотрудников организации по разработке эффективных стратегий и политики для предоставления высококачественной продукции, которая не только удовлетворяет, но и превосходит удовлетворенность клиентов. Полное управление качеством позволяет сотрудникам сосредоточиться на качестве, а не на количестве, и упорно стремиться преуспеть во всем, что они делают. Согласно total quality management, отзывы и ожидания клиентов наиболее важны, когда речь заходит о разработке и внедрении новых стратегий для предоставления продуктов, превосходящих конкурентов, и в конечном итоге приносящих организации более высокие доходы и прибыль.

Клиенты и их отзывы являются основой любой общей модели управления качеством. Проще говоря, полное управление качеством начинается с понимания клиентов, их потребностей и того, чего они ожидают от организации. Специалисту по бизнес-маркетингу необходимо знать возрастную группу ваших

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

целевых клиентов, их предпочтения и потребности. Сотрудники должны знать, как их продукты или услуги могут удовлетворить потребности и запросы клиентов. Общая модель управления качеством требует тщательного планирования и исследований.

Успешное внедрение общей модели управления качеством требует тщательного планирования и, что наиболее важно, участия каждого отдельного члена, который получает выгоду от организации (руководство, поставщики, клиенты и даже заказчики). Без участия каждого сотрудника общая модель управления качеством была бы неэффективна. Общая модель управления качеством начинается с исследования и сбора информации о конечных пользователях, за которыми следует планирование и всестороннее участие сотрудников для успешного внедрения.

Инструменты управления качеством облегчают понимание данных и позволяют сотрудникам определять процессы для устранения дефектов и поиска решений конкретных проблем:

1. Контрольные списки полезны для легкого сбора данных и информации. Контрольный список также помогает сотрудникам выявлять проблемы, которые мешают организации поставлять качественную продукцию, которая соответствовала бы и превосходила ожидания клиентов.

2. Диаграмма Парето помогает сотрудникам выявлять проблемы, расставлять приоритеты, а также определять их частоту в системе. Диаграмма Парето фиксирует причины, которые приводят к максимальному количеству жалоб клиентов, и в конечном итоге позволяет сотрудникам формулировать соответствующие стратегии для устранения наиболее распространенных дефектов.

3. Диаграмма причин и следствий – также называемая «Диаграммой рыбьей кости» (из-за ее формы, напоминающей вид сбоку рыбьего скелета) и диаграммы Исикавы в честь ее создателя Каору Исикавы. Диаграмма причин и следствий фиксирует причины конкретной проблемы, играет решающую роль в выявлении первопричины, а также потенциальных факторов, которые приводят к возникновению общей проблемы на рабочем месте.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

4. Гистограмма, введенная Карлом Пирсоном, помогает определить причину проблем в системе по форме, а также по ширине распределения.

5. Диаграмма рассеяния – это инструмент управления качеством, который помогает анализировать взаимосвязь между двумя переменными.

6. Графики являются простейшими и наиболее часто используемыми инструментами управления качеством. Графики помогают определить, соответствуют ли процессы и системы ожидаемому уровню, а также фиксируют уровень отклонения от стандартных спецификаций [2].

Таким образом, метод PDSA представляет собой итеративный или циклический процесс, который повторяется до тех пор, пока не будут достигнуты желаемые результаты. Поскольку каждая итерация улучшает предыдущий цикл, конечным результатом последовательных итераций является значительное повышение качества продукта или услуги до такой степени, что дополнительные улучшения не требуются, и продукт или услуга считаются высочайшего качества.

Список литературы

1. Цикл Деминга (PDCA) / А.С. Селиверстов, Т.В. Полякова, В.В. Постнов [и др.] // Молодой ученый. – 2019. – №8 (246). – С. 98–99. URL: https://moluch.ru/archive/246/56781/ (дата обращения: 10.03.2022).

2. Цикл Деминга // Энциклопедия производственного менеджмента. URL: http://www.up-pro.ru/encyclopedia/deming-cycle.html (дата обращения: 11.02.22).

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)