

В.С. Глашкина
студент 4 курса
ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Е.С. Максимова
магистрант 1 курса
ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»

ДОКТОР ДЖОЗЕФ ДЖУРАН.

Аннотация: в данной статье подробно рассмотрены инструменты, методы и технологии доктора Джозефа Джурана, которые внесли огромный вклад в развитие и совершенствование бизнеса.

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

V.S. Glashkin
4th year student
FGBOU VO "Togliatti State University"
E.S. Maksimova
1st year undergraduate
FGBOU VO "Togliatti State University"

DR. JOSEPH JURAN.

Abstract: this article takes an in-depth look at Dr. Joseph Juran's tools, methods, and techniques, which have contributed tremendously to the development and improvement of business.

Keywords: doctor, production, processes, technology, products, business, quality, improvement.

Управление качеством – это отдельная дисциплина, которая включает в себя набор различных идей, методов, технологий и принципов. Огромный вклад в развитие данного направления внес доктор Джозеф Джуран. Своими работами он повлиял не только на различные компании,

но и на государственные, военные, образовательные и национальные организации.

Доктор Джозеф Джуран является одним из ведущих мировых экспертов, поскольку опыт его работы составляет более пятидесяти лет. В самом начале своего пути доктор Джозеф Джуран начал строить свою карьеру в инспекционном отделении Hawthorne Co. of Western Electric. Присоединился Джуран к компании в 1924 году, когда получил степень бакалавра в области электротехники, а уже в 1934 году он поднялся по своей карьерной лестнице и получил должность менеджера по качеству.

В развитие и становление Джозефа Джурана, как мирового эксперта, внушительно повлиял всем известный американский учёный - Уильям Эдвардс Деминг. Именно он помог организовать встречу Джурана в Японии, которая в дальнейшем привела его к многолетней работе со многими японскими компаниями. [1]

Стоит обратить внимание на то, что доктор Джозеф Джуран опубликовал целую серию книг об управлении качеством:

- Справочник по контролю качества Джурана (1951);
- Джуран о планировании качества (1988);
- Джуран о лидерстве в области качества (1989);
- Джуран о качестве по дизайну (1992);
- Планирование и анализ качества (1993);
- Истории управления качеством (1995);
- Архитектор качества (2004)

Концепции Джозефа Джурана можно применять как для традиционной системы качества, так и для поддержки стратегического управления качеством. Помимо этого, его философия содержит в себе трилогию о качестве, а также дорожную карту для планирования качества.

Трилогия о качестве подчеркивает роль планирования, контроля и улучшения качества. Главная цель трилогии заключается в том, чтобы сотрудники компании производили такие товары или услуги, которые будут удовлетворять потребности и соответствовать ценностям своих клиентов. На стадии планирования качества компания обязана определить:

- Свою целевую аудиторию, а также их потребности;
- Лучшие характеристики своего продукта или своей услуги, которые в конечном итоге будут удовлетворять потребности клиентов;
- Необходимые процессы, которые обеспечат транспортировку и поставку продукции или услуги;

Если пренебрежительно отнестись хоть к одному пункту, то процесс планирования качества может привести к хроническим потерям. [2]

В случае если в компании все-таки произошли проблемы, и ухудшилась ситуация, необходимо провести контроль качества. Это инспекционная часть трилогии контроля, которая позволяет сотрудникам соотнести все фактические показатели с показателями, которые заявлены в плане, и исключить несоответствия.

Хронические отходы можно воспринимать как шанс, чтобы улучшить качество. Улучшение качества – это третий элемент трилогии, который содержит в себе: уменьшение ошибок, поиск новых и усовершенствованных технологий производства, которые в значительной степени отличаются от предыдущих способов.

Любая компания должна принимать участие в предварительном планировании качества, но большинство компаний направляют все свои силы и усилия по обеспечению качества на контроле качества, и такие действия являются вполне приемлемыми. С этой стороны трилогия включает анализ, который выявляет процент бракованной продукции и

услуг, а также каких-либо отклонений от норм качества. Последующие действия направляют усилия на вторую часть трилогии - повышение качества, которое должно стать важнейшей частью ежедневной работы сотрудников компании. [3]

Важно отметить, что планирование качества должно быть включено в каждый процесс компании:

- Стратегические планы и проекты;
- Проектирование продукции или услуг;
- Операционная деятельность;
- Транспортировка и доставка продукции;

Рассмотрев подробно трилогии о качестве Джозефа Джурана, разберем детально дорожную карту планирования качества. Дорожная карта Джурана используется по всему миру для определения: требований клиентов, дизайна и упаковки продукции, процессов и операций, отвечающие потребностям клиентов.

Но хочется отметить, что данных инструментов не хватит для полного улучшения и развития компании. Чтобы достичь максимальных результатов, необходимо разработать инфраструктуру качества. Инфраструктура должна содержать в себе команду сотрудников, которые будут отвечать за управление качеством. Не стоит забывать, что во главе команды обязательно должен стоять высший руководитель компании.

За качество должен отвечать каждый сотрудник компании, а не только отдельная группа людей. Это позволяет сотрудникам гордиться своими решениями, мотивировать других и в первую очередь себя. [4]

Таким образом, мы можем сделать вывод, что доктор Джозеф Джуран внес огромный вклад в развитие управления качеством, изобретя

инструменты, которые показывают положительный результат и которыми пользуются по сей день.

Список используемой литературы:

1. Архитектор качества: автобиография доктора Джозефа М. Джурана» с. 14
2. Джордж С. Ваймерскирх А. Всеобщее управление качеством. – СПб.: Victory, 2002.
3. «Феномен QC Circle», Промышленный контроль качества , Буффало, Нью-Йорк : Общество инженеров по контролю качества, январь 1967г.
4. Версан В. Управление качеством на новом витке // Стандарты и качество. – 2000. - №7.