

*Ермаков В.Е., студент магистратуры,
2 курс, Институт Финансов, Экономики и Управления,
Тольяттинский государственный университет,
Тольятти (Россия).*

*Бачинский А.Г., магистрант
2 курс, Институт машиностроения,
Тольяттинский государственный университет,
Тольятти (Россия)*

*Иванова Т.И., студент магистратуры,
2 курс, Институт финансов, экономики и управления,
Тольяттинский государственный университет,
Тольятти (Россия).*

*Кириллов А.А., магистрант,
1 курс, Институт машиностроения,
Тольяттинский государственный университет,
Тольятти (Россия).*

*Ermaikov V.E., Master's student,
2 course, Institute of Finance, Economics and Management,
Togliatti State University,
Togliatti (Russia).*

*Bachinsky A.G., master student
2nd year, Institute of Mechanical Engineering,
Togliatti State University,
Togliatti (Russia)*

*Ivanova T.I., Master's student,
2 course, Institute of Finance, Economics and Management,
Togliatti State University,
Togliatti (Russia).*

*Kirillov A.A., master student,
1st year, Institute of Mechanical Engineering,
Togliatti State University,
Togliatti (Russia)*

ПРИНЦИП КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ КАК ОСНОВНОЙ ЭЛЕМЕНТ ОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ.

Аннотация: в данной статье рассмотрены принципы качества личности на основе системы управления качеством. Принципы и преимущества системы управления качеством.

Ключевые слова: качество личности, управление качеством, преимущества, внедрение системы.

The principle of personality quality as the main element of overall quality management.

Resume: This article examines the principles of personality quality based on the quality management system. Principles and benefits of a quality management system.

Key words: personality quality, quality management, advantages, system implementation.

Одним из основных теоретиков, который объяснил концепцию управления качеством, был Клаус Моллер. Он разработал принцип качества личности как основной элемент общего управления качеством. Он объяснил 12 правил улучшения качества:

1.

Установите личные цели качества	Создайте свой личный счет	Проверьте, как удовлетворить других своими усилиями.
Рассматривайте следующую ссылку как уважаемого	Избегайте ошибок	Выполните задачу более эффективно.
Используйте ресурсы хорошо.	Будьте преданы.	Учитесь заканчивать то, что
Контролируйте свой стресс.	Будь этичным.	Требовать качества.

Качество должно быть интегрировано в процесс проектирования путем переноса его на ранние этапы жизненного цикла производства, что устраняет необходимость проведения массовых проверок. Это означает снижение эксплуатационных расходов при переходе от реактивного к проактивному режиму. Деминг подчеркивает необходимость управления качеством для встраивания качества в продукт. «Качество у источника» означает, что каждый сотрудник несет ответственность за качество в любой момент.

Посвященные отделы качества должны быть сокращены с помощью этого подхода к качеству, поскольку они большую часть времени отделены от внутренних вопросов производственного процесса и никогда не будут столь эффективны в определении недостаточности. [1]

Многочисленные программы управления качеством, которые используются для улучшения продуктов и услуг, включают в себя Six Sigma, Теория ограничений и Полное управление качеством. Six Sigma - это практическая концепция управления и процедура решения проблем, но она не является полной системой управления. TQM - это управленческий подход, при котором качество подчеркивается во всех аспектах бизнеса и организации. [3]

Основной целью TQM является долгосрочное развитие качественных продуктов и услуг. TQM разбивает каждый процесс или деятельность и подчеркивает, что каждый из них способствует или снижает качество и производительность организации в целом. Важными характеристиками общего управления качеством является то, что оно включает в себя всю организацию, а также поставщиков и клиентов. TQM является встроенной программой для получения конкурентного преимущества за счет постоянного улучшения организационной среды. Роль менеджмента в TQM состоит в том, чтобы повысить качественную схему, которая будет достаточно гибкой, чтобы адаптироваться к каждому отделу, соответствовать бизнес-целям организации и основываться на потребностях клиентов и заинтересованных сторон. Как только стратегия определена, она должна быть движущей силой, которая

должна быть развернута и распространена, чтобы она была успешной на всех уровнях организации. [4]

Принципы управления качеством

Ориентация на клиента: Этот стандарт связан с потребностями клиентов и обслуживанием клиентов. Бизнес должен понимать своих клиентов и пытаться найти способы выполнить их требования. Там, где это возможно, они должны стремиться превзойти ожидания клиентов. Таким образом, компания может повысить лояльность клиентов, увеличить выручку благодаря возможности находить новые возможности для клиентов и повышать эффективность процессов, связанных с удовлетворенностью клиентов. [1]

Лидерство: Этот стандарт связан с руководством организации. Бизнес компании должен иметь четкие цели, а работники должны активно участвовать в достижении этих целей. Это поможет компании повысить мотивацию вовлеченности сотрудников. Многочисленные исследования показали, что если сотрудники участвуют в формировании видения бизнеса, они, вероятно, будут более плодовитыми. [2]

Вовлечение людей. Этот принцип определяет, что сотрудники компании имеют большое значение и что их способности должны использоваться для успеха в бизнесе. Это позволит компании повысить энтузиазм сотрудников и стимулировать инновации.

Процессный подход: процессный подход относится к эффективности и пониманию того, что соответствующие процессы ускорят деятельность. [4]

Системный подход к управлению: ИСО определяет, что выявление, понимание и управление взаимосвязанными процессами как системой способствует эффективности и результативности организации в достижении ее целей. Это означает, что многообразные процессы управляются вместе как система, которая должна привести к большей эффективности. Это позволяет бизнесу сосредоточить свои усилия на процессах для достижения успеха, а

также на поддержке дополнительных процессов для повышения эффективности.

Постоянное улучшение: постоянное улучшение должно быть активной бизнес-целью. Это увеличит способность удерживать новые возможности, организационную гибкость и улучшенную производительность. [1]

Реалистичный подход к принятию решений: логический подход, основанный на данных и анализе, является хорошим деловым смыслом. Информированные решения приводят к лучшему пониманию рынка, поскольку данные сопоставляются и анализируются, а также способность защищать прошлые решения.

Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Этот стандарт относится к цепям поставок и признает, что отношения между организацией и ее поставщиками взаимозависимы. Тесные отношения между ними повысят производительность и будут способствовать бесперебойной работе. [3]

Преимущества управления качеством

Управление качеством имеет множество преимуществ. На международном уровне многие отрасли, сервисные организации и образовательные учреждения внедрили систему качества. Эти организации получают множество преимуществ, таких как снижение количества жалоб со стороны клиентов, как внутренних, так и внешних, снижение себестоимости продукции, сокращение затрат времени на производство, повышение эффективности системы, повышение морального духа работников, повышение удовлетворенности клиентов. [2]

В нынешнем бизнес-сценарии критерии качества были изменены. Компании и клиенты по-разному смотрят на качество продукции.

ISO 9001 Управление качеством: ISO означает Международную организацию по стандартизации, которая состоит из национальных органов по стандартизации 91 страны. Его основная роль заключается в разработке международных стандартов для улучшения обмена товарами и услугами на международном уровне.

Стандарт ISO 9001 является стандартом управления качеством. Системы менеджмента ISO 9001 могут помочь в снижении затрат, отслеживая и измеряя результаты и идентифицируя области отходов или повторов. Он обладает многочисленными преимуществами, такими как улучшенное качество и согласованность продуктов или услуг, поэтому клиенты знают, что они получают снова и снова. Сертификат ISO 9001 подходит для всех типов фирм и образовательных корпораций и широко признан на международном уровне как ценная система управления качеством.

Следовательно, управление качеством помогает организации расти на рынке. Компании выполняют различные процедуры и инструкции для разработки и транспортировки продуктов в соответствии с ожиданиями клиентов.

Список используемой литературы:

1. Алимов, А.Н.: Управление качеством.— Белгород: БелГУ, 2010.
2. Мазур, И.И., Шапиро, В.Д. Управление качеством: Учебник.— М.: Омега-Л, 2009/
3. Форбс, Д.Ф. К. Секреты успеха в менеджменте.— Калининград: Янтарный сказ, 2011
4. Шестопал, Ю.Т.: Управление качеством.— М.: ИНФРА-М, 2011