ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

ГОУ ВПО «КЕМЕРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра маркетинга

**РЕФЕРАТ**

Премии качества: Премия Деминга за качество (DAP). Критерии, показатели, система оценки

Выполнила студентка группы Э – 063

Лопаткина О. К.

Проверила к.э.н., доцент

Котикова Г. П.

Кемерово 2009

**ПЛАН**

Введение……………………………………………………………………...3

Организационные основы конкурсов качества…………………………….5

Эдвард Деминг……………………………………………………………….7

Премия Деминга……………………………………………………………...9

Заключение………………………………………………………………….13

Список использованной литературы……………………………………...14

**Введение**

Во всем мире качество уже давно стало ключевым фактором достижения конкурентных преимуществ. Причем это не только качество продуктов и услуг, но, в первую очередь, качество бизнес-процессов и системы управления организации.

Награды за качество и достижение превосходства в бизнесе приносят признание лучшим организациям и являются важным элементом в стратегиях совершенствования, повышения производительности и конкурентоспособности, как на микро-, так и на макроэкономическом уровне. Сегодня можно выделить несколько направлений, по которым учреждаются награды в области качества.

Во-первых, это признание лучших продуктов и услуг. Победители таких премий, как "Сто лучших товаров России", "Народная марка", "Товар года" производят высококачественные товары, обладающие лучшими потребительскими свойствами, лидируют на рынках по объему продаж и в рейтингах брэндов.

Во-вторых, это индивидуальные премии за вклад в развитие движения качества. Среди наиболее уважаемых в мире: премия Акайо (Akao Prize), премии Американского Общества Качества, персональная премия Деминга.

В-третьих, награды для компаний за построение лучших систем управления, за качественно организованный бизнес-процесс, позволяющий компании совершенствовать деятельность и обеспечивать свою конкурентоспособность. Национальные премии в области качества предоставляют механизм, использование которого помогает компаниям понять и принять философию качества.

В истории национальных наград за качество ключевую роль играют три широко известные и признанные во всем мире премии:

- премия Деминга – японская награда за успешную разработку и применение методов управления качеством в масштабах всей компании;

- национальная премия качества Малколма Болдриджа, критерии которой сформировали философию не только американского, но и мирового бизнеса последних лет;

- Европейская премия качества, являющая собой образец взаимовыгодного сотрудничества организаций Европы под эгидой Европейского фонда управления качеством.

Успех премий выражается в улучшении показателей деятельности и повышении конкурентоспособности компаний в странах, где проводятся конкурсы качества. Этот факт привлек особое внимание к премиям со стороны бизнес-сообщества. Во многих странах были учреждены собственные программы качества на базе ведущих мировых премий. В России это премия Правительства Российской Федерации в области качества, построенная на базе Европейской премии качества.

Для специалистов в области менеджмента качества профессиональный интерес представляет именно третья категория премий в области качества.

**Организационные основы конкурсов качества**

Премии качества инициируются преимущественно на государственном уровне, и поэтому носят статус национальных. Методическое и организационно-техническое обеспечение конкурсов возлагается на правительственные или близкие к правительственным организации. Для проведения экспертной оценки конкурсантов привлекаются представители государственного управления, бизнеса и науки.

Организаторы конкурсов качества присуждают премии в различных номинациях: для крупных промышленных предприятий, малых и средних компаний, отдельных бизнес-единиц, сервисных организаций и организаций некоммерческого сектора, отдельно для сферы образования и здравоохранения, для государственных учреждений.

Структура конкурсов на соискание премий качества приблизительно одинакова и включает следующие основные этапы:

1) подготовка отчета о деятельности компании и ее достижениях в области улучшения качества;

2) анализ и оценка отчетов экспертами премии качества;

3) определение лучших компаний по итогам оценки отчетов;

4) обследование и оценка лучших компаний на местах;

5) определение победителей конкурса;

6) оглашение результатов и награждение победителей.

Эксперты премий оценивают, во-первых, используемые конкурсантом подходы, методы. Во-вторых, как эти подходы внедряются. И, наконец, как заявленные инициативы влияют на получаемые результаты.

Один из важнейших элементов оценочного процесса, благодаря которому многие организации принимают решение об участии в конкурсе – экспертное заключение. Это независимый отчет, в котором оценивается текущее состояние компании, анализируются достигнутые результаты, указываются области, где необходимы первоочередные улучшения, даются рекомендации по совершенствованию деятельности. Кроме того, экспертное заключение содержит балльную оценку по каждой категории, которая позволит конкурсанту сопоставить свой уровень с эталонным и с уровнем победителей, а также проследить динамику улучшений относительно прошлых показателей.

**Эдвард Деминг**

Наиболее известным в области качества является Эдвард Деминг. Он оказал величайшее влияние на возрождение послевоенной Японии и США в 80-х годах. Существует много причин, по которым д-р Деминг назван первым «наставником по качеству». Возраст - одна из них: д-р Деминг прожил более 90 лет. Но главная причина - важность результатов его деятельности. Д-р Деминг является тем «наставником по качеству», о котором слышали даже те, кто имеет весьма слабое отношение к промышленности. На его выступления во время визитов в Англию постоянно собирались толпы слушателей.

После получения докторской степени в области физики Уильям Эдвард Деминг (William Edwards Deming) в течение многих лет состоял на государственной службе в Департаменте сельского хозяйства и Бюро переписи населения США, специализируясь на методах статистических выборок. После 16 лет государственной службы, в 1943 г., работая в Бюро, он опубликовал книгу по статистической обработке данных. Однако секрет восхождения Деминга к известности следует искать не в Соединенных Штатах, а в Японии.

Дорога Деминга к славе тесно связана с развитием качества в японской промышленности, за которое, как считают, в значительной степени ответственен именно он. В конце 40-х годов Деминг обучал японцев статистическим методам. Перед окончанием второй мировой войны статистический контроль качества применялся в Японии очень мало. Эти методы были внедрены в 1946-1950 гг., и с этим связано имя Деминга. В 1948 г. в составе Союза японских ученых и инженеров (Union of Japanese Scientists and Engineers - JUSE) была организована Исследовательская группа по контролю качества (Quality Control Research Group). Эта группа состояла из инженеров промышленных компаний, правительственных служащих и университетских ученых в области инженерии и статистики. В 1949 г. Союз японских ученых и инженеров организовал постоянно действующий Семинар по контролю качества и в 1950 г. пригласил Деминга провести восьмидневные занятия по контролю качества. Семинар был так хорошо воспринят, что Деминг снова возвращался в Японию в 1951 и 1952 гг.

Деминг был первым из тех, кого теперь называют «американскими гуру качества», посетивших Японию. Вскоре за ним последовали Дж. Джуран и А. Фейгенбаум. В 1951 г. была учреждена премия имени Деминга (Deming's Prize) за качество и надежность продукции для японских предприятий, которая выплачивалась из доходов от издания его книги, основанной на лекциях, прочитанных в 1950 г. Его методы статистического контроля качества были быстро и с энтузиазмом восприняты японскими инженерами, особенно на уровне производственных предприятий. Их применение, стимулируемое хорошо организованной информацией об успешных практических результатах, быстро распространялось.

Сегодня Деминга за его вклад в японское качество считают национальным героем Японии. В 1960 г. император наградил его орденом Священного Сокровища второй степени - наиболее почетной для иностранцев японской императорской наградой. Премия имени Деминга стала одной из наивысших наград в промышленности страны. Многие компании и специалисты стремятся получить эту, пожалуй, самую почитаемую награду в области качества.

**Премия Деминга**

Приз Демиига за качество (премия Деминга) был учрежден в 1951 г. в честь большого вклада Эдварда Деминга в развитие качества в Японии. К этому времени контроль качества широко применялся в японской промышленности, а в некоторых компаниях даже трансформировался во Всеобщий Контроль Качества компании (Company Wide Quality Control - CWQC), базирующийся на статистическом контроле качества (SQC). Компании, которые награждались призом Деминга за качество, достигали наибольших успехов именно за счет эффективного внедрения CWQC и были признанными лидерами не только японской, но и мировой промышленности. Приз Деминга присуждался также отдельным лицам или группам, внесшим значительный вклад в развитие и популяризацию контроля качества.

Подача заявлений на получение приза Деминга похожа на экзамен. Претендент выдержит экзамен только в том случае, если спроектированное и примененное им управление качеством в наибольшей степени соответствует именно его типу и размеру бизнеса, давая наибольший эффект в конкретном случае. Если до 1984 г. рассматривались только японские компании и наиболее отличившиеся люди этой страны, то в 1984 г. Комитетом по присуждению приза Деминга было принято решение о присуждении приза Деминга и для зарубежных компаний, для чего был учрежден специальный приз Японского Комитета - приз Деминга для зарубежных компаний (The Deming Application Prize for Oversea Companies - DAPOC), условия присуждения которого были объявлены впервые в 1987 г. О высоких требованиях, предъявляемых этим призом, говорит тот факт, что за период с 1987 по 1994 гг. только две зарубежные компании были отмечены призом Деминга. Одной из них стала компания Florida Power & Light в США, которая получила DAPOC в 1989 г. за свою программу качества под названием "Процесс улучшения качества" (Quality Improvement Process), практическое применение которой началось в этой компании в 1981 г.

Как отмечалось Японским Комитетом по присуждению приза Деминга, эта программа представляет собой "никогда не заканчивающее путешествие в качество, базирующееся на принципах удовлетворения потребителя, цикла Деминга PDCA, управления только на основании фактов и уважении людей". Второй компанией была Philips Taiwan со штаб-квартирой в г.Тайпей (Тайвань), производящая всевозможную электронную продукцию и насчитывающая около 8200 рабочих. Эта компания была удостоена приза Деминга в 1991 г. за наиболее успешное практическое применение Всеобщего Контроля Качества среди зарубежных компаний.

Эта программа, по мнению Комитета по присуждению приза Деминга, в наибольшей степени соответствовала на период начала 1990-х годов японской идеологии CWQC.

Среди 129 компаний Японии, которые получили приз Деминга в период с 1951 по 1993 гг., такие всемирно известные компании, как Nippon Electric Co., Kawasaki Steel, Hitachi Ltd., Fugi Photo Film Ltd., Nissan Motor Co., Toyota Limited, Kansai Electric Power Company и Fuji Xerox Co.

В настоящее время Японский Комитет по присуждению премий Деминга присуждает пять следующих премий:

- премия Деминга для крупных компаний (The Deming Application Prize), которые достигли значительных успехов за счет применения CWQC с использованием статистических методов;

- премия Деминга для малых предприятий (The Deming Application Prize for Small Enterprise), достигших значительных успехов также за счет применения CWQC с использованием статистических методов;

- премия Деминга для подразделений (The Deming Application Prize for Devision), отличившихся в применении статистических методов и CWQC;

- персональная премия Деминга отдельным лицам или группам (The Deming Prize for Individual Person), внесшим выдающийся вклад в изучение и/ или распространение CWQC, используя статистические методы или изучение и/ или распространение статистических методов для CWQC;

- премия Деминга для зарубежных компаний (The Deming Application Prize for Oversea Companies), внесших выдающийся вклад в развитие и применение CWQC.

В последние годы организаторы разработали систему оценки более прозрачную и понятную, четко определив ее базовые категории:

- политика в области управления и ее реализация,

- разработка новой продукции и инновация процессов,

- поддержание и улучшение качества,

- система менеджмента,

- анализ информации и применение новых технологий,

- развитие человеческих ресурсов.

Критериями оценки претендующей компании на приз Деминга являются десять ключевых моментов в деятельности претендента:

1) политика и цели;

2) организация и ее функционирование;

3) образование и его развитие;

4) сбор, распространение и использование информации;

5) анализ;

6) стандартизация;

7) контроль;

8) обеспечение качества;

9) результаты;

10) дальнейшие планы.

Оценка участников конкурса проводится по 100-балльной системе. Для получения премии Демнига требуется набрать не менее 70 баллов. Предприятию приходится прикладывать значительные усилия, чтобы получить подобную премию, которая выдается только при наличии практических результатов, подтвержденных бухгалтерской отчетностью. При целенаправленной подготовке к конкурсу предприятие изобретает и вводит в практику много нового. При этом оно может ознакомиться с опытом предприятий, получивших премию Деминга ранее. Торжественная церемония вручения наград в виде дипломов и серебряных медалей с профилем Деминга проводится в ноябре, который в Японии объявлен месяцем качества. Церемония транслируется по национальному телевидению. Положением о конкурсе допускается повторное выдвижение предприятия, однажды уже удостоенного премии Деминга, при этом его комплексная оценка должна быть не менее 75 баллов. С 1986 года к участию в конкурсе допускаются иностранные предприятия. Необходимо отметить, что премия Деминга – не единственная в области качества Японии; наряду с ней в стране действует премия министра внешней торговли и промышленности, премия за лучшие печатные работы по контролю качества и др.

**Заключение**

Вместо заключения можно сформулировать преимущества, которые получают компании, участвуя в конкурсе или используя модели премий как инструмент управления:

1. Победа в конкурсе – это признание лидерства организации со стороны бизнес-сообщества и потребителей.

2. Подтверждение высокого качества и надежности организации для бизнес-партнеров и всех заинтересованных сторон.

3. Независимая экспертная оценка эффективности системы управления и определение областей, где необходимы первоочередные улучшения.

4.Участие в конкурсе создает имидж компании, стремящейся к улучшению качества бизнеса.

5. Модель и критерии премий предлагают готовую стратегию развития компании.

6.Создание эффективной системы управления на принципах постоянного совершенствования.

7. Приведение в единую систему всех действий по улучшению качества.

8. Самосовершенствование и измерение динамики улучшений компании через самооценку.

9. Сравнение результатов оценки организации по критериям премий с эталонными и результатами конкурентов.

10. Повышение производительности и конкурентоспособности компаний на внутреннем и мировом рынках и, как следствие, развитие национальной экономики.

**Список использованной литературы:**

1. Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации (ВНИИС). – www.vniis.ru
2. Государственный комитет Российской Федерации по стандартизации и метрологии (Госстандарт России). – www.gost.ru
3. Маслов Д., Белокоровин Э. Премии в области качества: награда за победу в конкурсе или инструмент управления // Управление компанией, №6, 2004.
4. Маслов Д., Белокоровин Э. Японская премия качества как инструмент достижения конкурентоспособности // Менеджмент в России и за рубежом, №6, 2004.