

Развитие управления качеством – шесть сигма.

Развитие систему управления качеством как науки имеет не такую длинную историю. Еще в начале двадцатого века американский аналитик Уолтер Шухарт принес своему начальнику методику статистического анализа производственного процесса и выявления брака на производстве, которые впоследствии были названы карты Шухарта.

Начальник тогда не понял, и Уолтер Шухарт остался ни с чем, позже он уехал в Европу, где к его методике отнеслись с пониманием и началось внедрение карт Шухарта на производстве, и только тогда его пригласили назад в соединенные штаты, чтобы он смог внедрять свою методику. В середине двадцатого века японские предприятия начали внедрять методологии Деминга, и достаточно успешно, если рассмотреть, что разгромленная послевоенная Япония, не имеющая никаких ресурсов, вышла на передовые позиции в мировом производстве.

Итак, управление качеством, как наука имеет историю не больше века, сейчас, последними тенденциями этой теории является методика шести сигма. Сигма – это среднее квадратичное в статистической выборке.

То есть система отлавливает изменения с помощью статистического анализа. Теория шести сигма опирается на шесть пунктов, которые встречались в предыдущих методиках.

Первое – проявление искреннего интереса к клиенту, это не отображается в том, что когда мы с вами заходим в магазин, к вам бежит менеджер и кричит «вам помощь», нет, искреннее отношение к клиенту – это мониторинг и анализ того, что нужно клиенту, а не то, что мы сделаем, то клиент и купит. Второе – управление основывается на основе данных и фактов, а не на основе предположений, которые могут случиться с определенной вероятностью.

Третье – ориентация на сам процесс, постоянное управление процессом, совершенствование процесса, улучшение процесса. Весь цикл производства можно

разбить на процессы, выделить процессы и управлять ими, - это базируется на основе процессного подхода к управлению.

Четвертое – проактивное (упреждающее) управление, мы не ждем, что может случиться, а уже предупреждаем возможные изменения. Пятое – сотрудничество без границ, полное стирание барьеров, открытость к сотрудничеству, прозрачность производства как для клиентов так и для поставщиков.

И шестое заключительное – постоянное совершенствование, (это по Демингу, любой процесс улучшения качества идет на постоянном совершенствовании), и нормальное снисходительное отношение к неудачам, неудачи надо преодолевать и извлекать из них уроки. Если рассмотреть теорию шести сигма, то можно понять, что внедрение этого процесса постоянного совершенствования качества нужно делать только с верху.

Только сильные лидеры, пользующиеся авторитетом могут при приложении постоянных усилий внедрять методику шести сигм. Так оно и происходит.

Руководители подразделений направляются на прохождение курсов шести сигм, где они получают не просто теорию и дипломы, они получают пояса, как восточных единоборствах – черный пояс, зеленый пояс. Черный пояс самый успешный, при получении черного пояса, его обладатель занимается только улучшением качества проектов, не отвлекаясь ни на какие другие обязанности.

Такая иерархия позволяет выделять сотрудников занимающихся качеством, их преимущества в том, что они не являются пришлыми консультантами приглашенными со стороны, они проработали на предприятии, они знают его принципы и их не нужно знакомить с нуля со всеми процессами происходящими на предприятии, и они хорошо замотивированны, потому что успех предприятия - это и их личный успех. Метод шести сигма считается выходцем из компаний Моторола и Дженерал Электрик.

С помощью метода шести сигм количество брака на миллион продукции опустилось до трех- четырех дефектов, то есть, пройден барьер пятидесяти дефектов на миллион продукции. Какие новые методики принесет нам управление качеством будет известно нам позже, что они появятся – это однозначно, если удастся свести количество брака до

единицы на миллион, или не на миллион, а на миллиард, это будет уже другое производство, не будут падать самолеты, отказывать тормоза в автомобилях, автомобиль годами будет бегать без ремонта, все это ждет нас в недалеком будущем, давайте повышать качество нашего производства и все будет хорошо.