|  |  |
| --- | --- |
| 14 ключевых принципов Деминга | 10 этапов повышения качества по Джурану |
| 1. Постоянство цели | 1. Сформируйте у персонала осознание потребности в качественной работе и создайте возможность для улучшения качества. |
| 2. Новая философия | 2. Установите цели для постоянного совершенствования деятельности. |
| 3. Покончите с зависимостью от массового контроля | 3. Создайте организацию, которая будет работать над достижением целей, выработав условия для определения проблем, выбора проектов, сформировав команды и выбрав координаторов. |
| 4. Покончите с практикой закупок по самой низкой цене | 4. Предоставьте возможность обучения всем сотрудникам организации. |
| 5. Улучшайте каждый процесс | 5. Выполняйте проекты для решения проблем. |
| 6. Введите в практику подготовку и переподготовку кадров | 6. Информируйте сотрудников о достигнутых улучшениях. |
| 7. Учредите лидерство | 7. Выражайте свое признание сотрудникам, внесшим наибольший вклад в улучшение качества. |
| 8. Изгоняйте страхи | 8. Сообщайте о результатах. |
| 9. Разрушьте барьеры между подразделениями, службами, отделениями | 9. Регистрируйте успехи. |
| 10. Откажитесь от пустых лозунгов и призывов | 10. Внедряйте достижения, которых вам удалось добиться в течение года, в системы и процессы, регулярно функционирующие в организации, тем самым закрепляя их. |
| 11. Устраните произвольные числовые нормы и задания |  |
| 12. Дайте работникам возможность гордиться своим трудом |  |
| 13. Поощряйте стремление к образованию |  |
| 14. Приверженность делу повышения качества и действенность высшего руководства |  |