

УДК 006.83:655

***ЦИКЛ PDCA У.Э. ДЕМИНГА ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ УСЛУГИ ПО  
РЕАЛИЗАЦИИ ЗАКАЗА НА ПОЛИГРАФИЧЕСКОМ ПРЕДПРИЯТИИ***

***Цыбина Е.О.***

*студент,*

*филиал ФГБОУ ВО «НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ*

*УНИВЕРСИТЕТ «МЭИ» в г. Смоленске,*

*Россия, Смоленск*

**Аннотация**

В статье проводится построение наиболее общей для применения на предприятиях полиграфической промышленности в целях построения эффективной системы менеджмента качества на основе процессного подхода, отображающего деятельность предприятия как единую сеть процессов по созданию продукции, модели цикла PDCA Уильяма Эдвардса Деминга для процесса реализации услуг по осуществлению заказа полиграфической продукции. Предлагаемый цикл Деминга направлен на представление последовательности действий, реализуемых при планировании, обеспечении, реализации, управлении и улучшении процесса осуществления и предоставления услуг, отвечающих качественным характеристикам требований клиентов, как одного из основных критериев эффективной деятельности полиграфического предприятия.

**Ключевые слова:** полиграфия, полиграфическое предприятие, оказание услуг, менеджмент качества, улучшение качества, PDCA, цикл Деминга, TQM

***STUDY ON THE IMPACT OF INFORMATION INEQUALITY ON SOCIAL  
PROCESSES IN THE RUSSIAN FEDERATION***

***Tsybina E.O.***

*student,*

*Branch of Federal state budgetary educational institution of higher education*

*«NATIONAL RESEARCH UNIVERSITY «MPEI» in Smolensk*

*Russia, Smolensk*

### **Annotation**

The article presents the construction of the most common model for use in the printing industry in order to build an effective quality management system based on a process approach that reflects the activity of the enterprise as a single network of processes for creating products, the PDCA cycle model by William Edwards Deming for the process of implementing services for ordering printed products. The proposed Deming cycle is aimed at presenting the sequence of actions implemented in the planning, provision, implementation, management and improvement of the process of implementation and provision of services that meet the qualitative characteristics of customer requirements, as one of the main criteria for the effective operation of a printing enterprise.

**Keywords:** polygraphy, printing company, service provision, quality management, improvement of quality, PDCA, Deming's cycle, TQM

PDCA – это аббревиатура, образованная словами Plan, Do, Check, Act (планируй, делай, изучай, действуй). Цикл Уильяма Эдвардса Деминга (Цикл Деминга) или цикл PDCA представляет собой простую логическую последовательность действий, отображаемую с целью проведения обеспечения требуемого качества, управления им и дальнейшего улучшения в условиях определенного процесса организации. Этап планирования касается определения конкретной цели и составления плана ее достижения. На этапе выполнения реализуется запланированное. Этап проверки – это оценка правильность и эффективности действий при сравнении полученных результатов с ожидавшимися. На последнем этапе разработанные нормы, рекомендации по корректировке вводятся в практику деятельности организации [1].

Цикл повторяется до совпадения результата с планом, который может периодически изменяться в соответствии с требованиями.

Можно добавить, что PDCA играет огромную роль во внедрении

процессного подхода, поскольку именно этот механизм играет ключевую роль в постоянном улучшении работы предприятия на систематической основе [2]. А постоянное улучшение – один из принципов процессного подхода. При управлении качеством любой деятельности и качеством результата этой деятельности возможен и необходим к применению процессный подход [3].

В то же время процессный подход предусматривается в ходе повышения эффективности деятельности организации путем применения концепции всеобщего менеджмента качества или TQM (Total Quality Management), как одного из вариантов, которая предусматривает непрерывное повышение качества продукции, процессов и системы управления организацией [3, 4]. В основу работы организации ставится удовлетворение потребителя. Данная концепция выделяет восемь принципов менеджмента качества, для которых основой послужили принципы Эдвардса Деминга.

Суть принципов Деминга и принципов TQM заключается в том, что производители создают продукцию или оказывают услугу такого качества, которое востребовано конкретным покупателем. И при этом руководитель выстраивает с подчиненными определенные отношения, стимулирующие и мотивирующие их на непрерывное самосовершенствование и постоянное улучшение качества продукции [2, 4].

Деятельность полиграфических предприятий в первую очередь направлена на удовлетворение потребностей их клиентов путем улучшения качества производимой продукции и предоставляемых услуг. Тем самым эффективность деятельности предприятий данной сферы напрямую зависит от эффективности применяемых концепций менеджмента качества продукции, а разработка корректного цикла Деминга для осуществления услуги по реализации заказа поможет выстроить полиграфическим компаниям успешную последовательность процессов по обеспечению необходимого уровня качества продукции и услуг. Данным утверждением обуславливается актуальность работы.

Таким образом, цель данной работы заключается в выявлении и

структуризации действий, направленных на обеспечение и улучшение качества предоставляемых услуг по осуществлению заказа полиграфическим предприятием, и построение на их основе цикла Деминга.

Для построение цикла PDCA Деминга для реализации услуги по выполнению заказа на объекте исследования, которым выступает полиграфическое предприятие необходимо первоначально изучить процесс оказания услуг на предприятии данного типа, который можно представить следующим образом:

1. Прием заказа от клиента, на основе которого проводится выработка требований к заказу, выработка методики, по которой в дальнейшем будут производиться измерение и контроль качества продукции, разработка планов производства;

2. Планирование и разработка дизайна и перенесение необходимого внешнего вида заказываемой продукции на макет с учетом первично разработанных требований, по результатам которого осуществляется проверка и корректировка данного макета и требований к заказу с составлением необходимой для данных этапов отчетности;

3. Планирование закупок материалов и сырья, планирование графиков работ с подбором персонала предприятия;

4. Планирование необходимого для выполнения конкретного заказа оборудования, проведение оценки его состояния и настройка с учетом необходимых показателей продукции;

5. Оценка и планирование возможных рисков, связанных с материальными, трудовыми, временными ресурсами, по производству заказа для дальнейшего их мониторинга и корректировки;

5. Предпечатная подготовка, которая включает в себя такие процессы, как планирование и изготовление печатных форм, клише, штампов для высечки, фотоформ и других необходимых инструментов для дальнейшего изготовления полной партии продукции по заказу;

6. Производство партии продукции в том объеме, который оформлен в

заказе от клиента, мониторинг всех процессов производства, корректировка несоответствия;

7. Брошюровочно-переплетные и отделочные процессы партии продукции. Данный этап подвергается разбиению на пробный экземпляр, который проходит весь цикл Деминга для корректировки возможных недочетов, и на послепечатную обработку оставшейся партии продукции заказа;

8. Заключительным этапом является оценка готовой произведенной партии продукции по заказу, поставщиков, контрольное измерение оборудования для возможного его монтажа или замены, составление итоговой отчетности по результату данной оценки.

При проведении структуризации приведенных операций можно построить модель цикл PDCA Деминга для предоставления услуги на полиграфическом предприятии, разработанную с точки зрения автора, представленную на рисунке 1.

Стоит отметить, что при осуществлении услуги по производству партии данный цикл реализуется несколько раз в обязательном порядке, так как качественные показатели данного вида продукции всегда детально планируются и согласуются с заказчиком еще на этапе планирования.

Таким образом, было реализовано построение наиболее общего полного цикла Деминга для реализации услуги по выполнению заказа на полиграфическом предприятии. Деминг определяет качество в зависимости от текущих и будущих потребностей клиента. В свою очередь показатели деятельности предприятия полиграфической промышленности напрямую зависят от удовлетворения требований и интересов его клиентов.

Теоретическая значимость заключается в выявленных и структурированных операциях, реализуемых при проведении менеджмента процесса осуществления и предоставления услуг, отвечающих качественным характеристикам требований клиентов, как одного из основных критериев эффективной деятельности полиграфического предприятия.

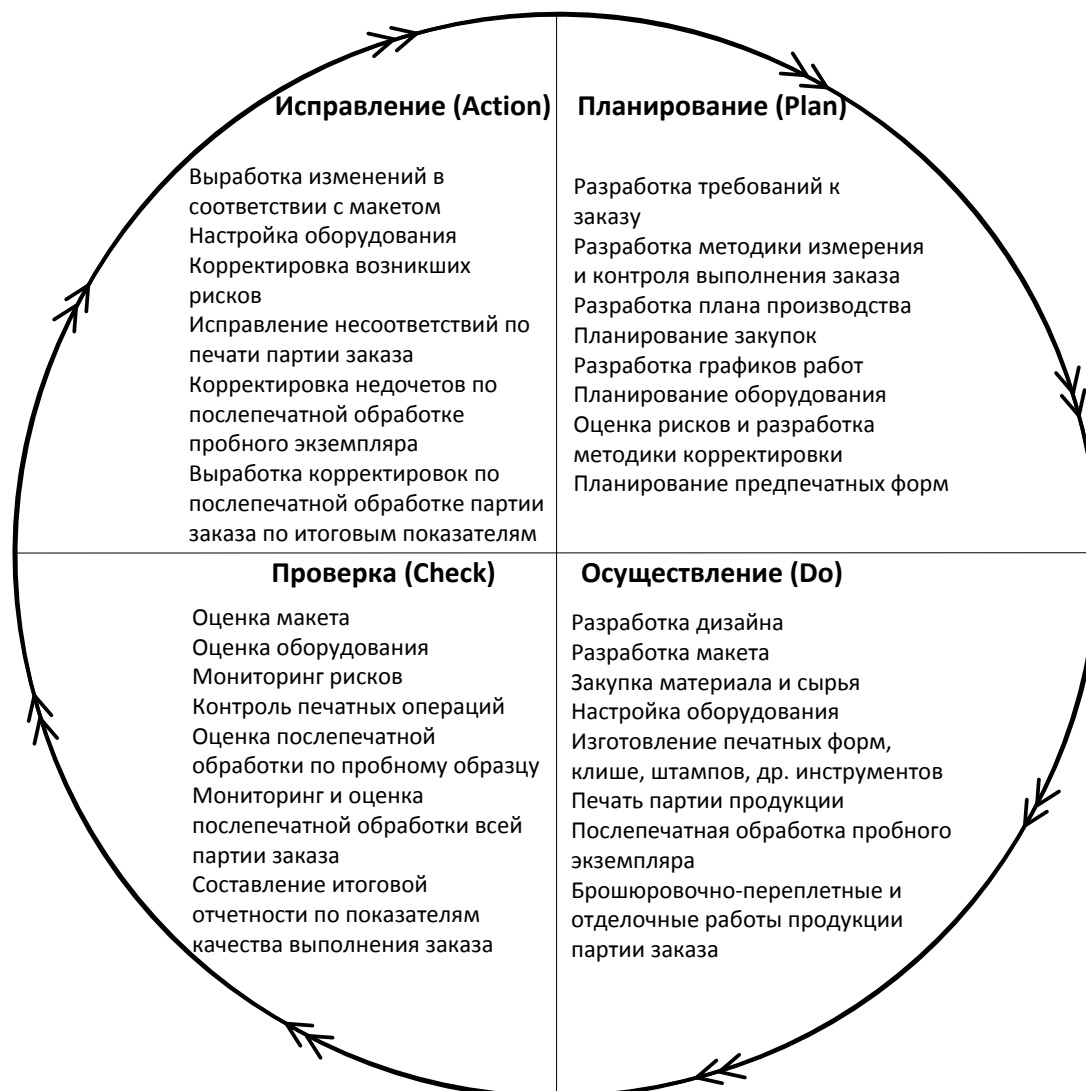


Рис. 1 – Цикл PDCA Деминга для осуществления услуги по выполнению заказа на полиграфическом предприятии (разработан автором статьи)

Также теоретическая значимость основана на разработке модели цикла PDCA Деминга, направленного на непрерывное совершенствование процесса осуществления полиграфической услуги, ранее не представленной (модели) в рамках предметной области.

Практическая значимость работы подтверждается возможностью применения разработанной модели, как базиса, для анализа и создания на ее основе программы менеджмента качества полиграфического предприятия, отвечающей международным стандартам, а также возможностью модернизации и адаптации данной системы под предприятие любой отрасли производства материальной продукции для клиентов.

**Библиографический список:**

1. ГОСТ Р ИСО 9001–2015 ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. Введ. 2015-11-01. М.: Стандартиформ, 2020. 50 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9000–2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Введ. 2015-11-01. М.: Стандартиформ, 2019. 79 с.
3. Процессный подход [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: [https://www.kpms.ru/General\\_info/Process\\_approach.htm](https://www.kpms.ru/General_info/Process_approach.htm) (дата обращения 20.11.2020)
4. TQM – Всеобщий менеджмент качества [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: [https://www.kpms.ru/General\\_info/TQM.htm](https://www.kpms.ru/General_info/TQM.htm) (дата обращения 20.11.2020)