Власний оцінюючий опис – коментар

«Особливості застосування принципів Демінга в управлінні підприємством»

За приклад візьмемо ПП «Інфо - трейд», яке займеється реалізацією та ремонтом компютерної техніки.

Застосовуємо 3-ий принцип Демінгу, який звучить так:

«Не зосереджуйтеся на перевірці якості в процесі її досягнення. Позбавтеся від необхідності контролю якості на масовій основі; із самого початку встановлюйте конкретні показники якості продукції продукції (або послуги), зробивши це своєю першочерговою задачею».

Основою цього принципу для ПП «Інфо - трейд» має стати налагодження безпосереднього зв’язку з першочерговим постачальником комп’ютерних запчастин, виключивши посередника. Таким чином можна буде користуватися знижками постійного клієнта та бути впевненим в якості товару. Таким чином підприємству вдасться зменшити затрати на закупівельний товар та збільшити термін гарантійного обслуговування.

Застосовуємо 5-ий принцип Демінгу, який звучить так:

«Постійно підвищуйте якість виробництва і обслуговування, неухильно підвищуйте якість і продуктивність праці, тим самим знижуючи витрати виробництва».

ПП «Інфо - трейд» знаходиться в центрі міста і тому має велику кількість клієнтів, дуже часто в будівлі підприємства утворюється черга, деякі клієнти чекають а деякі просто не бажаючи очікувати йдуть до фірми – конкурента, таким чином підприємство втрачає потенційних клієнтів.

Основою цього принципу для ПП «Інфо - трейд» має стати розширення

зали очікування клієнтів, також можлива модернізація інтер’єру, дуже доречним буде встановлення більшої кількості крісел для відвідувачів. Велику роль відіграє збільшення чисельності персоналу, зокрема менеджерів з продажу, оскільки саме в цьому відділі зазвичай збирається черга і втрачаються потенційні покупці.

Все це має призвести до зменшення черги, або ж взагалі до її відсутності, а якщо вона і буде, то покупці зможуть зачекати в зручних кріслах декілька хвилин.

Застосовуємо 6-ий принцип Демінгу, який звучить так:

«Постійно підвищуйте кваліфікацію службовців».

На підприємстві працює 15 чоловік, але тут головне не кількість а якість. Саме тому потрібно постійно підвищувати кваліфікацію працівників, особливо в такій галузі як наша, де постійно розробляється нова, потужніша та довговічніша техніка. Найбільше підвищення кваліфікації потребує відділ з ремонту комп’ютерної техніки, адже всі новітні технології з часом потребують ремонту, а на даний час існує дуже багато типів запчастин.

Таким чином, якщо вчасно підвищувати кваліфікацію персоналу, можна буде ремонтувати більше типів комп’ютерних запчастин, затрачаючи менше часу, тобто збільшувати продуктивність.

Застосовуємо 11-ий принцип Демінгу, який звучить так:

«Знищіть бар’єри, що позбавляють робітників (праця яких оплачується погодинно) права пишатися своєю майстерністю. Характер відповідальності інспекторів і контролерів має змінитися і ґрунтуватися не на кількісних, а на якісних показниках ».

За цим принципом ПП «Інфо - трейд» має поставити своєю головною метою якість. Якість у всьому: обслуговуванні, наданому товарі, ремонті. Для покращення обслуговування можна розробити інтернет сайт, на якому можна буде переглянути детальний список продукції, що надає ПП «Інфо - трейд» та замовити собі необхідну деталь чи комплект. Тобто в будівлю підприємства людина приходить лише шоб отримати заздалегідь замовлений товар та відповідно розрахуватися.

Всім працівникам потрібно зробити наголос на якості, адже якщо клієнт був обслужений якісно, то з часом він повернеться, а можливо приведе й інших потенційних покупців.

Застосовуємо 14-ий принцип Демінгу, який звучить так:

«Організуйте роботу таким чином, щоб кожен працівник компанії брав участь у процесі трансформації (перетворень). Трансформація – це справа кожного співробітника».

На підприємстві можна впровадити невеличкі щотижневі зібрання, на яких всі співробітники зможуть висловитись що до подальшого розвитку та модернізації ПП «Інфо - трейд». Таким чином працівники будуть відчувати себе частиною компанії. Якщо ж вони відчують себе насправді частиною компанії це значно вплине на рівень і якість їх роботи, вони будуть працювати з більшою відданістю.