

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІНФОРМАТИКА, МАТЕМАТИКА,  
АВТОМАТИКА

**ІМА :: 2017**

**МАТЕРІАЛИ  
та програма**

НАУКОВО-ТЕХНІЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ

(Суми, 17–21 квітня 2017 року)



Суми  
Сумський державний університет  
2017

## **Six Sigma і Total Quality Management як сучасні інструменти управління якістю**

Толбатов А.В., *доцент*; В'юненко О.Б., *доцент*;  
Смоляров Г.А., *доцент*; Полозун Л.С., *студентка*  
Сумський національний аграрний університет, м. Суми

Six Sigma і Total Quality Management є ефективними інструментами для управління якістю, але все ж існує різниця між ними. Хоча методики і процедури, які беруть участь в обох цих процесах дуже схожі, але є певні суттєві відмінності.

Six Sigma – відносно нова концепція, в порівнянні з TQM, але точно не його заміна. TQM забезпечує чудову якість промислових товарів, безперервними зусиллям співробітників. Процес Six Sigma включає в себе багато дрібних змін в системах для забезпечення ефективних результатів і кращого задоволення потреб клієнтів.

Загальне управління якістю включає в себе проектування та розробку нових систем і процесів, а також забезпечує ефективну координацію між різними відомствами. Нові процеси розробляються на основі різних зворотних зв'язків з клієнтами та досліджень.

Завданням TQM є підтримка існуючих стандартів якості, тоді як Six Sigma в основному зосереджена на створенні невеликих необхідних змін в процесах і системах для забезпечення високої якості. TQM досягає рівня насичення після закінчення певного періоду часу, і після досягнення стадії насичення, ніякі подальші поліпшення якості не можуть бути зроблені, а от Six Sigma рідко досягає стадії насичення шляхом ініціювання наступного процесу якісного рівня.

TQM є менш складним процесом, ніж Six Sigma. Другий включає в себе спеціально навчених осіб, в той час як перший не вимагає широкої підготовки. У Сигмі створюються спеціальні рівні для співробітників, існує поділ на "Зелені пояси" або "Чорні пояси", в залежності від їх рівня володіння мовою, в той час як TQM може бути віднесене до тимчасової діяльності, яка не вимагає ніякої спеціальної підготовки. Шість Сигма, як відомо, забезпечує кращі і ефективніші результати в порівнянні з загального управління якістю. Процес Six Sigma заснований на зворотних зв'язках з клієнтами і є більш точним і орієнтованим на результат. Прогнозується, що Six Sigma затьмарить TQM в належний час.