

СОВРЕМЕННЫЕ КОНЦЕПЦИИ И МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ:
СИСТЕМА ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ (TQM)

Менабде Тамар, Жвания Реваз, Маисурадзе Гиорги, Каишаури Тинатин
Грузинский Технический Университет

Резюме

TotalQualityManagement — философия всеобщего управления качеством, успешно стартовавшая много лет назад в Японии и США с практики присуждения наград компаниям, достигшим высшего качества производимой продукции. В понятие «всеобщее управление качеством» вкладывается не только руководство деятельностью, но и многоплановое управление процессами, ресурсами, персоналом и т.д. Всеобщее управление качеством - это концепция, предусматривающая всестороннее и скоординированное применение систем и методов управления качеством во всех сферах деятельности от исследований и разработок до послепродажного обслуживания при участии руководства и служащих всех уровней и при рациональном использовании технических возможностей. Эта система вобрала в себя все лучшее, что было отобрано мировой практикой при создании высококачественной продукции.

Ключевые слова: TotalQualityManagement. Управление качеством. Контроль качества.

1. Введение

Главная идея TQM состоит в том, что компания должна работать не только над качеством продукции, но и над **качеством организации работы в компании**, включая работу персонала. Постоянное параллельное усовершенствование 3-х составляющих: качества продукции; качества организации процессов; уровня квалификации персонала — позволяет достичь более быстрого и эффективного развития бизнеса.

Качество определяется следующими категориями: степень реализации требований клиентов; рост финансовых показателей компании; повышение удовлетворенности служащих компании своей работой.

Принцип действия TQM можно сравнить с удержанием мяча на наклонной плоскости. Для того чтобы мяч не скатывался, его нужно либо подпирать снизу, либо тянуть сверху. TQM включает 2 механизма:

- QualityAssurance (QA) — контроль качества — поддерживает необходимый уровень качества и заключается в предоставлении компанией определенных гарантий, дающих клиенту уверенность в качестве данного товара или услуги.
- QualityImprovements (QI) — повышение качества — предполагает, что уровень качества необходимо не только поддерживать, но и повышать, соответственно поднимая и уровень гарантий.

2. Основная часть

Всеобщее управление качеством (TQM)- это технология руководства процессам повышения качества. Она состоит из нескольких частей:

- инвестиции вкладываются не в оборудование, а в людей;
- коренная система - это методы и средства, которые применяются для анализа и исследования. Они основаны на общепризнанном математическом аппарате, статистических методах контроля и могут использоваться повсеместно;
- система технического обеспечения - это приемы и программы, позволяющие обучать персонал владению этими средствами и правильному их применению. Эта система отражает

специфику страны и каждого предприятия, связана с национальными традициями и культурой.

- система непрерывного развития самих принципов и содержания TQM. Она еще более специфична. В ней отражаются экономические порядки в стране, действующее законодательство. Таким образом, нельзя полностью скопировать систему всеобщего управления качеством (Рис.1). Каждая страна, каждое предприятие должны разработать такую систему, которая в максимальной степени соответствует техническому обеспечению и условиям непрерывного развития данного предприятия. Но при этом надо обеспечить возможность проверки качества работ на всех этапах жизненного цикла изделия.



Рис.1. Структура системы всеобщего управления качеством

Краткосрочные и долгосрочные выгоды есть в любом стиле управления. Всеобщее управление качеством даёт несколько краткосрочных преимуществ, однако, большинство преимуществ этого подхода долгосрочны, и эффект от них ощутим только после их благополучной реализации. В больших организациях может уйти несколько лет, прежде чем долгосрочные выгоды дадут эффект.

Долгосрочные выгоды, ожидаемые от применения Всеобщего управления качеством, — это более высокая продуктивность, повышение морального тонаса коллектива, уменьшение затрат и рост доверия заказчика. Эти выгоды могут привести к популяризации и повышению статуса компании в обществе. При Всеобщем управлении качеством широко применяется командный подход, передающий, с одной стороны, работникам опыт решения проблем их коллегами и, с другой стороны, позволяющий им применить свои знания и опыт в ходе совместных усилий. Поскольку сотрудники получают опыт при командном решении проблем, они могут участвовать в перекрёстных секционных мега-командах, решающих проблемы, выходящие за рамки возможностей локальных групп. TQM даёт организации большую гибкость в решении проблем и повышает качество условий работы для всех сотрудников.

Всеобщее управление качеством может быть «генератором прибыли» даже для общественных организаций. Фактически сам подход не создает прибыли, но если ему следовать должным образом, можно выявить дорогостоящие процессы и найти способы сбережения средств. Неизбежные издержки TQM — это расходы на выполнение рутинных операций. Вообще говоря, для общественных организаций сбережённые ресурсы и средства могут рассматриваться как «прибыль». Всеобщее управление качеством — это ориентированная на успех командас харизматичными лидерами, влияющими на коллег в ходе работы для достижения качественных результатов; так и только так, можно выйти за порочный круг «требования и порицания». TQM никого не обвиняет в проблемах; вместо этого — ищет решения.

Очевидно, что эти стили управления противоположны друг другу. Основные из их отличий приведены ниже:

- Авторитарное управление находится в поисках «быстрого укрепления», — TQM ищет длительные решения;
- Авторитарное управление продолжает идти старым путём, — TQM делает акцент на нововведениях и творческом подходе;
- Авторитарное управление контролирует ресурсы через разделение функций, — TQM оптимизирует ресурсы в контексте всей организации;
- Авторитарное управление опирается на контроль над людьми, — TQM наделяет людей полномочиями.

Системы менеджмента качества приводятся в движение требованиями потребителя организации. Потребителям необходима продукция (услуга), характеристики которой удовлетворяли бы их потребности и ожидания. Потребности и ожидания потребителей постоянно изменяются, из-за чего организации испытывают давление, создаваемое конкурентной средой (рынком) и техническим прогрессом. Для поддержания постоянной удовлетворенности потребителя организации должны постоянно совершенствовать свою продукцию и свои процессы. СМК организации, как один из инструментов менеджмента, дает уверенность высшему руководству самой организации и ее потребителям, что организация способна поставлять продукцию, полностью соответствующую требованиям (необходимого качества, в необходимом количестве за установленный период времени, затратив на это установленные ресурсы).

3. Заключение

Всеобщее управление качеством (TQM) - это принципиально новый подход к управлению любой организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов (персонала во всех подразделениях и на всех уровнях организационной структуры) и направленный на достижение долгосрочного успеха посредством

удовлетворения требований потребителя и выгоды как для сотрудников организации, так и для общества в целом. В настоящее время Всеобщее управление качеством все в большей степени становится идеологией, охватывающей различные слои общества. TQM необходимо и нам, если мы хотим не только выйти из кризиса, но и начать конкурировать с экономически развитыми странами. Вот почему знание TQM и его применение на практике в ближайшем будущем станут необходимыми руководителям не только крупных, но и малых предприятий.

Литература:

1. Лapidус В.А., Рекшинский А. Н. Диалог консультанта с руководителем компании. Высшему руководству о всеобщем качестве (TQM) и стандартах ИСО 9000 версии 2000 г., ООО «Центр Приоритет АДМ»
2. Колесников А.А., Кизин И.Ф., Кожевников С.А. Всеобщий менеджмент качества. СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ». 2001
3. Агранович Б.Л., Чучалин А.И., Соловьев М.А. Иновационное инженерное образование // Инженерное образование. №1

MODERN CONCEPTS AND MODELS OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

Menabde Tamar, Zhvania Revaz, Maisuradze Giorgi, Kaishauri Tinatin
Georgian Technical University

Summary

Total Quality Management-the philosophy of Total Quality Management, has successfully launched many years ago in Japan and the U.S. practice awards to companies who have attained the highest quality products. The concept of "total quality management" entails not only the management activities, but also multi-faceted process management, resources, personnel, etc. Total Quality Management is a concept, which provides a comprehensive and coordinated application of systems and methods of quality management in all areas of research and development to after-sales service, with the participation of management and employees at all levels and the rational use of technical capacity. This system has absorbed all the best international practices have been selected to create high-quality products.

ხარისხის მართვის თანამედროვე კონცეფციები და მოდელები: ხარისხის ტოტალური მართვა (TQM)

თამარ მენაბდე, რევაზ ჯვანია, გიორგი მაისურაძე, თინათინ კაიშაური
საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი

რეზიუმე

Total Quality Management- ხარისხის ტოტალური მართვის ფილოსოფია, რომელმაც წარმატებით აიღო სტარტი მრავალი წლის წინააპონიასა და აშშ-ში, კომპანიებისთვის პრემიების მინიჭების პრაქტიკით, რომლებმაც მიაღწიეს წარმოებული პროდუქციის უმაღლეს ხარისხს. ხარისხის ტოტალურ მართვაში იგულისხმება არა მხოლოდ ხელმძღვანელობა, არამედ რესურსების, პერსონალის, პსროცესების და სხვა მართვა. TQM – ესაა კონცეფცია, რომელიც ითვალისწინებს ხარისხის მართვის მეთოდებისა და სისტემების კოორდინაციას ყველა სფეროში. ეს სისტემა მოიცავს ყველაფერ საუკეთესოს, რაც არსებობს მსოფლიო პრაქტიკაში მაღალხარისხიანი პროდუქციის წარმოებისას.