

УДК:658.5

Дульцев Д.О.

Студент

Тольяттинский государственный университет

Россия, Тольятти

СУТЬ ТОТАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ (TQM)

Аннотация: в статье рассмотрено понятие TQM (всеобщее управление качеством), приведены основные концепции, которые легли в основу создания системы, и разобраны принципы, на которых строится успешное функционирование предприятия с TQM.

Ключевые слова: TQM, Деминг, Шухарт, управление качеством, концепции.

THE ESSENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

Abstract: the article discusses the concept of TQM (universal quality management), provides the basic concepts that formed the basis for the creation of the system, and analyzes the principles on which the successful functioning of an enterprise with TQM is based.

Keywords: TQM, Deming, Shuhart, quality management, concepts.

Тотальное управление качеством или же по-другому всеобщее управление качеством стремится к улучшению структуры и качества каждого процесса организации. По своему строению система является процессом, основанным на статистических данных и фактах, который направлен на различные факторы, такие как работа с поставщиками и повышение уровня качества. При помощи бесперебойного улучшения рабочего процесса на предприятии стараются достичь поставленные задачи. TQM используется не только в производственной сфере, но также может быть задействована в программах для образования, правительственных учреждениях и так далее.

Если разбирать самое определение TQM, то аббревиатура расшифровывается так:

1. Total (всеобщий) - в процессе принимаю участие все сотрудники без исключения, включая вспомогательную сеть и весь жизненный цикл изделия.

2. Quality (качество) - способность удовлетворить потребности клиента, при помощи поставки качественного продукта.

3. Management (управление) - структуризация всех процессов (планирования, контроля и так далее).

ISO (International Organization for Standardization) раскрывает определение TQM в виде подхода, который направлен на повышение качества и удовлетворение потребностей потребителя, при помощи взаимодействия и участия каждого работника, а также процесса, который нацелен на длительный успех.

Создателями концепта стали ученые Уильям Деминг и Уолтер Шухарт.

Концепция Деминга.

Ученый создал программу, в которой было заложено три принципа:

1. Абсолютно каждый вид деятельности может быть рассмотрен в форме технологического процесса, следовательно, базируясь на данном высказывании можно сделать вывод, что деятельность может быть усовершенствована.

2. Чтобы достичь максимальной эффективности в рабочем процессе, необходимо внести в жизненный цикл изделия изменения на фундаментальном уровне.

3. Руководители обязаны нести ответственность за каждый процесс деятельности предприятия.

Помимо принципов Деминг дал обоснование четырнадцати постулатам качества, используя которые можно добиться эффективной работы предприятия. Говоря обобщенно, их суть сводится к тому, что,

если руководство будет бдительно следить за производственным процессом, если персонал будет иметь высокую квалификацию и если несоответствия будут своевременно предупреждены, то затраты на производство значительно снизятся и поднимется качество товара.

Концепция Шухарта.

Для Шухарта основной идеей концепции стало улучшение качества, при помощи уменьшения изменчивости производственного процесса. Он выделял, что необходимо вести наблюдение и контроль за процессами, чтобы вовремя устранить их вариации.

Шухарт создал концепцию производственного контроля. На сегодняшний день существуют так называемые "контрольные карты Шухарта". Сами карты предназначены для ведения статистического контроля и создания статистических методов, которые дадут возможность повысить уровень качества продукции и их объем, при помощи снижения уровней вариаций.

Позже ученый также создал циклическую модель, которая заключала в себе четыре основных действия:

1. Plan - планируй.
2. Do - делай, создавай, реализуй.
3. Check - проверяй.
4. Action - действуй, вноси корректирующие воздействия.

Далее рассмотрим основные принципы TQM:

1. Ориентация на потребителя. Каждая организация должна понимать, чего хочет потребитель, и суметь предоставить ему это и даже больше - превзойти его ожидания. В условиях TQM информация должна обрабатываться и поступать в процесс, чтобы в полной мере понять желание потребителя и рынка в целом. Предприятие, которое функционирует на основе такой системы, процессы внедрены на каждый уровень производства.

2. Ведущая роль руководителей. Именно руководство устанавливает цели и задачи. Их задача - создание в организации атмосферы, внутри которой каждый работник будет вовлечен в процесс создания и будет хотеть выполнить поставленные цели. Руководители должны выстраивать процессы таким образом, чтобы организация добилась наивысшей точки производительности.

3. Мотивация сотрудников. Как говорилось в предыдущем пункте, руководство должно вовлекать персонал в процесс. На самом деле, главным ресурсом и сокровищем организации является хороший коллектив. Не только в плане взаимодействия между собой, но и в плане умения раскрыть свой потенциал. Ключевую роль, несомненно, играет вознаграждение сотрудников, будь то материальное или моральное обогащение.

4. Процессный подход. Деятельность и ресурсы рассматриваются как единый процесс.

5. Системный подход к управлению. Чтобы повысить эффективность работы требуется создать и обеспечить контроль системы взаимосвязанных процессов, то есть, предприятие должно поставить перед собой цель объединить все процессы создания вместе, чтобы в дальнейшем проследить корреляцию между продукцией и удовлетворенностью потребителя. Именно при таком подходе появляется возможность разработать стратегические планы, на основе обратной связи с потребителем.

6. Постоянное улучшение. Организация должна функционировать должным образом, то есть вовремя отслеживать проблему и производить корректирующие действия. Базируясь на итоговой оценке деятельности предприятия и степени удовлетворенности клиента, разрабатываются цели и задачи.

7. Решения должны приниматься, основываясь на фактах. В роли фактических данных могут выступать результаты проверок СМК,

действий, которые были предприняты для устранения проблем, жалобы со стороны покупателей и так далее.

8. Отношения с поставщиками. Устанавливаются условия, выраженные в виде документации, в которой прописаны все обязанности обеих сторон, чтобы в дальнейшем избежать недопонимания.

9. Снижение потерь, связанных с некачественной работой. Благодаря минимизации потерь, можно при прочих равных условиях поставлять товар, который будет иметь меньшую цену.

Заключение.

Система TQM имеет свои преимущества (повышение степени удовлетворенности клиентов, поднятие уровня лояльности, рост моральной составляющей среди работников и так далее) и недостатки (плохая подготовка изменений, отсутствие достоверных данных и так далее), однако, на практике, недостатки устраняются, и система позволяет выйти на новый уровень в качестве.

Использованные источники:

1. Губарев, А.В. Информационное обеспечение системы менеджмента качества / А.В. Губарев. — М.: ГЛТ, 2018. — 132 с.
2. Логанина, В.И. Разработка системы менеджмента качества на предприятиях. Практическое руководство. / В.И. Логанина. — М.: КДУ, 2018. — 148 с.
3. Дремина, М.А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества: Монография / М.А. Дремина, В.А. Копнов, А.А. Станкин. — СПб.: Лань, 2015. — 304 с.