

*Манукян Г.А., студент,
3 курс, Институт финансов, экономики и управления,
Тольяттинский государственный университет,
Россия, Тольятти,
Manukyan G.A., student,
3 course, Institute of Finance, Economics and Management,
Togliatti State University,
Russia, Togliatti*

ВСЕОБЩИЙ МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА.

Аннотация: Всеобщий менеджмент качества предполагает постоянное улучшение качества процессов управления. Помогает достичь высокого уровня конкурентоспособности, экономической эффективности, а также благоприятной внутренней среды для сотрудников. Теория TQM в различных предприятиях внедряется по-своему, так как у них могут быть различные способы организации управления.

Ключевые слова: всеобщий менеджмент качества (TQM), повышение качества, принципы качества, качество, предприятие, управление.

TOTAL QUALITY MANAGEMENT.

Abstract: General quality management implies constant improvement of the quality of management processes. Helps to achieve a high level of competitiveness, economic efficiency, as well as a favorable internal environment for employees. The TQM theory is implemented in different enterprises in different ways, since they may have different ways of organizing management.

Key words: total quality management (TQM), quality improvement, quality principles, quality, enterprise, management.

Всеобщий менеджмент качества состоит из: принципов, сформулированных исходя из разных теоретических материалов, методов

для внедрения данной системы, средств для осуществления анализа в количественных и качественных показателях, а также основ экономической теории и контроля процессов, направленных на постоянное повышение качества.

Всеобщий менеджмент качества помогает управлять предприятием, основным показателем которого является качество. Высокого качества можно достичь лишь за счёт того, что все сотрудники предприятия будут вовлечены в работу, направленную на усовершенствование процессов производства. Цель повышения качества - удовлетворение потребностей покупателей, а также получение выгоды для предприятия, а также всех заинтересованных лиц (например, поставщик) и общества в целом.

В системах качества большинства предприятий первоосновой являются принципы Всеобщего менеджмента качества и называются они системой качества TQM, но между теорией Всеобщего менеджмента качества и системы качества TQM есть различие, хоть и не существенное.

Теория Всеобщего менеджмента качества основывается на определённых принципах. Чтобы внедрить её в предприятие с первого раза необходимо правильно применять данные стандарты. [1]

Основные принципы Всеобщего менеджмента качества (TQM):

- ориентация на покупателя - основополагающий стандарт, так как покупатель определяет тот или иной уровень качества. Неважно, чем именно занимается предприятие для повышения качества - это могут быть курсы по повышению квалификации персонала, усовершенствование программного обеспечения, модернизация различного оборудования, в конечном итоге, всё равно покупатель даёт нам понять помогут ли средства, которые мы потратили на улучшение, достичь успеха.
- заинтересованность сотрудников предприятия - данный стандарт помогает нам поддерживать непрерывную коллективную деятельность всего персонала для выполнения различных задач. У персонала

вовлеченность, если они будут уверены, что не потеряют своё рабочее место, поэтому руководителю главное создать оптимальную внутреннюю среду предприятия.

- процессный подход - при данном принципе любая деятельность предприятия рассматривается как процесс - совокупность операций, преобразующих материалы от поставщика (вход) в продукт (выход), такие действия будут идти друг за другом пока не будет конечного результата, готовую продукцию реализуют. Поставщики и покупатели бывают внешними и внутренними в отношении к предприятию. Все операции процесса должны выполняться по порядку, так как они взаимосвязаны. Сам процесс должен быть под контролем владельца процесса, который сможет своевременно найти отклонению выполнения операций от заданных параметров.
- единство системы - предприятие состоит из определённых отделов, имеющих вертикальную систему подчинения. Эти отделы взаимосвязаны различными функциями, обеспечивающими горизонтальную взаимосвязь. Также в каждом подразделении есть свои задачи. Все функции направлены на достижение конкретной цели предприятия, поэтому процессы отдельно взятых отделов соединяются в масштабные, которые способствуют достижению конечной цели. У любого предприятия есть своя методика организации деятельности. Чтобы достичь высоких результатов нужно внедрять систему качества во все отделы одновременно.
- стратегический и систематичный подход - подразумевает непрерывное повышение качества должно быть частью плана стратегии предприятия. Чтобы достигнуть цели по повышению качества нужно осуществлять регулярную и непрерывную деятельность.
- постоянное улучшение - необходимо всегда находить и применять способы повышения конкурентоспособности и эффективности предприятия.

- осуществление деятельности на основании фактов - для понимания работает предприятия эффективно или нет, нужно найти конкретные показатели. Для того, чтобы что-то улучшить нужно непрерывно измерять определённые параметры и проводить оценку работы предприятия. Именно на основании фактических данных необходимо осуществлять деятельность.
- коммуникация - в процессе изменений взаимодействие в предприятии играет важную роль, помогает поддерживать оптимальную внутреннюю среду и мотивировать сотрудников. Взаимосвязь должна быть постоянной для того, чтобы своевременно принять правильные решения. [2]

Данные принципы также входят в состав ИСО 9000, но только немного переформулированные.

У каждого предприятия свой уникальный способ управления, поэтому нет определённого плана внедрения TQM. Несмотря на это, существует методология внедрения TQM, основные принципы которого изложены ниже:

- Руководителю необходимо ознакомиться с Всеобщим менеджментом качества и распорядиться о внедрении TQM на предприятии. Принципы данной теории должны быть неотъемлемой частью деятельности компании.
- Предприятию необходимо постоянно анализировать показатели на производстве, степень удовлетворённости покупателей, а также контролировать функционирование системы управления качеством.
- Руководителю необходимо обозначить конкретные стандарты выполнения деятельности и проинформировать персонал об их внедрении.
- Нужно подготовить план внедрения Всеобщего менеджмента качества в деятельность предприятия.

- Предприятию необходимо понять, какие запросы у потребителя и сделать так, чтобы продукция соответствовала требованиям покупателей.
- Нужно создать карту процессов, с помощью которых можно будет выполнить запросы покупателей.
- Руководителю предприятия необходимо создать и обеспечить функционирование «команды», которая будет осуществлять деятельность, направленную на совершенствование процессов.
- Руководителям всех отделов необходимо следовать стандартам теории TQM, а также контролировать, чтобы их подчинённые также придерживались данным принципам.
- Нужно регулярно контролировать бизнес - процессы и постоянно нормализовать. Нормализацией называется устойчивое осуществление выполнения всех процессов с наименьшими отклонениями от установленных показателей.
- Нужно постоянно анализировать деятельность, направленную на внедрение Всеобщего менеджмента качества в предприятии и вносить изменения в методику TQM, если это необходимо.
- Непрерывно оповещать сотрудников об изменениях в деятельности осуществления процессов и назначать премии сотрудникам, которые будут участвовать в внедрении Всеобщего менеджмента качества.

Таким образом, данная теория помогает предприятию улучшить процессы производства продукции. Сущностью подхода являются принципы, которые повышают показатели эффективности.

Использованная литература.

1. Салимова, Т.А. Управление качеством: Учебник / Т.А. Салимова. - М.: Омега-Л, 2019. - 560 с.
2. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с.