

УДК 33

DOI 10.21661/r-553399

Абдуллина Д.А.

**К ВОПРОСУ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КОНЦЕПЦИИ
ТОТАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ**

***Аннотация:** в научной работе подробно рассмотрены базовые концепций TQM. Раскрываются результаты экспериментов изменений в системе руководства производством. Осуществлен анализ проблем в системе управления и описываются их решения.*

***Ключевые слова:** качество, тотальный менеджмент качества, принципы всеобщего менеджмента качества.*

Abdullina D.A.

**TO THE QUESTION OF CONCEPT
OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT USAGE
IN ENTERPRISE MANAGEMENT SYSTEM**

***Abstract:** the scientific research thoroughly examines TQM basic concepts. The results of change experiments in enterprise management system are shown. The analysis of problems in management system has been undertaken, the ways of solution of latter are described.*

***Keywords:** quality, total quality management, all-out quality management principles.*

Сегодня исследователи применяют термин «качество» для того, чтобы продемонстрировать различие среди управления качеством организационных процессов и качеством процессов управления предприятием. На протяжении того, как производство внедряет принципы всеобщего менеджмента качества, важной проблемой управления предприятием становится достижение установленных целей на основе постоянного совершенствования процессов и повышения их

состояния. Вследствие этого понятие «качество» трактуется как инструмент получения высоких показателей функционирования в размерах всего предприятия [3].

Главная цель любого социально-ориентированного государства – создание качественно управляемой организации. Регулирование работы организаций на современном этапе включает менеджмент качества наряду с другими аспектами менеджмента и интегрирует его в общую модель повышения эффективности своего функционирования, уделяя особое значение в данном контексте концепции всеобщего управления качеством [1].

Экспериментальные работы продемонстрировали, что на предприятиях назрела проблема неформального применения фундаментальных принципов концепции TQM. Их осуществление предоставляет возможность обеспечить положительный результат работы производства в продолжительном периоде [2].

Базовое положение концепции менеджмента качеств – это рассмотрение достижения качества не с позиции конечного итога, но и анализ всех этапов производственного процесса. А. Ваймерскирх, ученый в сфере управления, постулирует, что концепция TQM считается позитивной стратегией саморазвития предприятия. Она нацелена на преобразование результатов работы благодаря поднятию эффективности труда любого сотрудника и предприятия в общем [3].

Исходя из вышесказанного, центральной характеристикой менеджмента качества является его динамический характер, нацеленность на постоянное улучшение качества продукции, а также использование инструментов количественного и качественного анализа текущей информации о качестве процессов, процедуры мониторинга процессов.

В данный момент актуальным считается развитие фундаментальных концепций, показывающих смысл принципов и содержание действий по практическому их применению на производстве (рис.1).

Наименование концепции	Принципиальные положения концепции	Характеристика процессов управления предприятием
1. Опережение требований потребителя к качеству	Подход на основе всеобщего качества обуславливает идентификацию ответственности за качество для каждого работника, который рассматривается как потребитель и поставщик. Предприятие должно демонстрировать постоянное повышенное внимание к возникающим потребностям потребителям	При стратегическом планировании, разработки новых продуктов, совершенствовании процессов и подготовки персонала нужно учитывать потребительские требования. Прогнозировать требования, разрабатывать технологии.
2. Использование процессного подхода к управлению	Для достижения наилучшего результата соответствующие ресурсы и любая деятельность рассматривается как процесс, который управляется на основе метода PDCA.	Основой процессно-ориентированного управления является постановка целей для цепочек взаимосвязанных процессов, четкая идентификация ответственности исполнителей, применение командных методов принятия решений по управлению и корректировкой процессов.
3. Вовлечение всего персонала и непрерывное обучение	Все работники должны понимать свою роль в управлении процессами, получить соответствующие обязанности, быть готовыми к любым изменениям в своей деятельности, а руководство должно создавать и поддерживать необходимые для этого условия.	Главная задача руководства состоит в мотивации командной работы для достижения целей. Основные методы: делегирование полномочий, работа в команде, прозрачность, «справедливая» мотивация.

Рис. 1. Влияние базовых концепций TQM на методы и процессы управления предприятием

Использование вышеуказанных принципов менеджмента качества подразумевает переход на процессную модель управления, где любая работа рассматривается как система взаимосвязанных процессов по преобразованию имеющихся ресурсов в определенный продукт. Поэтому для хорошего руководства предприятием нужно нацеливать ее действия и владеть прозрачными методами.

Кроме того, ключевой элемент системы управления, нацеленный на внедрение и использования принципов TQM – создание консультативного органа по качеству, находящегося в непосредственном подчинении у высшего руководства организации – СМК и выполняющего ряд основных функций [4]:

1. Разрабатывает инновационную стратегию улучшения качества в организации.
2. Формирует и реализует мероприятия, нацеленные на продвижение TQM во всей организации и вне.
3. Реализует соревнования и награды в зоне качества.
4. Конструирует и внедряет программы поощрения нахождения проблем и предложения решений данных проблем.

5. Стимулирует разработку и деятельность команд качества.

СМК имеет возможность привлекать профессионалов и специалистов по качеству со стороны. СМК подчиняется генеральному директору предприятия. Однако стоит выше других функциональных структур. Такое положение говорит о приоритете качества на предприятии, а также о над функциональной координирующей роли по улучшению качества во всех подразделениях производства.

Практика демонстрирует, что использование TQM обеспечивает производствам большое преимущество, способствуя повышению качества их работы. Поэтому для реализации системы управления производством в сумме с постулатами TQM нужно заинтересовывать весь персонал предприятия, а также применять инновационные информационные технологии, внедрять адаптационные методы и т. п. Применение TQM дает шанс компаниям получить преимущества: улучшение качества производства; рост удовлетворенности покупателей; рост прибыли и т. п.

Однако возможно выделить проблемы, взаимосвязанных с введением в практику производства принципов концепции TQM (рис.2).

Исходя из этого, повышение эффективности управления предприятием обеспечивается правильным поведением руководителей и персонала, новой культурой общения [2]. Изучая инструменты совершенствования, мы устанавливаем такой же вывод: отсутствие TQM затрудняет позитивное влияние и использование данных инструментов на предприятие.

Таким образом, сегодня TQM становится интегральной концепцией общего менеджмента и дает возможность объединить отдельные функции и направления управления в организации с позиций обеспечения качества.

Проблема	Содержание и направления решения
Отсутствие стратегии	Основа управления – это постановка цели. Если она не четко сформулирована, работники предприятия начнут ощущать неуверенность в деле и не иметь шанса профессионального и карьерного роста. Система управления предприятием должна иметь реализуемый стратегический план работы с учетом постоянного улучшения качества.
Отсутствие вовлеченности руководства	Данная проблема полностью возражает философии вечного изменения качества, ведет к низкой втянутости работников. Достичь целей руководство – регулярная информированность всех о выгодах использования TQM. А также быть последовательным в реализации принципов концепции в каждодневной деятельности, а не стремиться к получению краткосрочных выгод.
Плохая подготовка изменений	До начала использования TQM руководство обязано объяснить работникам свое видение пользы от TQM. Нужно провести на предприятии предварительную подготовку для повышения доверия персонала к проводимым изменениям, что даст шанс вовлечь персонал в процесс улучшения работы.
Текучка кадров	Проблема высокой текучести кадров встречается на большинстве предприятиях и является актуальной проблемой управления работниками. Для решения проблемы руководству нужно создавать условия для деятельности команд, например, улучшать условия труда, делегировать сотрудникам полномочия для принятия решений по совершенствованию трудовых процессов, мотивировать их участие в процессах обучения и т.п.

Рис. 2. Проблемы в системе управления предприятием
и возможные направления их решения

Список литературы

1. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях (TQM) / С. Джордж. – СПб.: Вик теория плюс, 2012. – 256 с.
2. Деминг Э. Лекции перед японскими менеджерами / Э. Деминг // Методы менеджмента качества. – 2016. – №10.
3. Нив Г.Р. Пространство доктора Деминга / Г.Р. Нив. – М.: РИА Стандарты и качество, 2010. – 336 с.
4. Оучи У. Методы организации производства: японский и американский подходы: сокр. пер. с англ. / У. Оучи. – М.: Экономика, 2014. – 184 с.

References

1. Dzhordzh, S. (2012). Vseobshchee upravlenie kachestvom: strategii i tekhnologii, primeniaemye segodnia v samykh uspeshnykh kompaniiakh (TQM)., 256. SPb.: Vik teoriia plus.
2. Deming, E. (2016). Lektsii pered iaponskimi menedzherami. *Metody menedzhmenta kachestva*, 10.

3. Niv, G. R. (2010). Prostranstvo doktora Deminga., 336. M.: RIA Standarty i kachestvo.

4. Ouchi, U. (2014). Metody organizatsii proizvodstva: iaponskii i amerikanskii podkhody., 184. M.: Ekonomika.

Абдуллина Диана Азатовна – магистрант, ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет им. В.Г. Тимирязова (ИЭУП)», Россия, Казань.

Abdullina Diana Azatovna – master's degree student, PEI of HE "Kazan Innovative University named after V.G. Timiryasov", Russia, Kazan.
