

*Мещеров М.М., Студент магистратуры
кафедры «Высшей школы управления и предпринимательства»
Донской Государственный Технический университет (ДГТУ)
Россия, г. Ростов-на-Дону*

МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ, ОСНОВАННАЯ НА ПРИНЦИПАХ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ TQM

***Аннотация:** В статье рассматривается модель управления качеством, которая основывается на принципах всеобщего управления качеством TQM. Также обсуждаются составляющие модели TQM.*

***Ключевые слова:** Модель управления качеством, модель TQM, аспекты модели TQM.*

***Abstract:** The article presents a quality management model that is based on the principles of TQM universal quality management. The components of the TQM model are also discussed.*

***Keywords:** quality management model, TQM model, aspects of the TQM model.*

Одной из эффективных моделей управления качеством является метод, основанный на Всеобщем управлении качеством TQM.

Вкратце смысл сводится к тому, что все организационные процессы должны повышать свое качество с течением времени. Предполагается, что это несомненно приведет к увеличению качества продукта, параллельно положительно повлияв на производственные и социальные аспекты его создания. Компании, которые оказывают положительное влияние на экономику благодаря интенсификации производственных процессов, получают государственные награды и другие формы поощрения.

Данная модель с успехом применяется в странах с передовой экономикой. В частности, Японии и США. В последнее время интерес к ней наблюдается в

европейских государствах и России. Когда речь заходит о всеобщем управлении качеством TQM и технической компетентностью аккредитованных лиц, важно выделять несколько составляющих. Прежде всего, акцент важно сделать на качество продукции вне зависимости от того, речь идет о материальном или виртуальном продукте, или даже услуге.

Во-вторых, важный аспект - эффективность организации рабочих процессов. Если продукт сам по себе высокого качества, пользуется спросом, известен на рынке, но организация процессов находится на низком уровне, такой производственный процесс будет идти в разрез с моделью Всеобщего управления качеством TQM.

Третий важный аспект - оценка квалификации персонала, в том числе технической компетентности аккредитованных лиц. Он подразумевает оценку эффективности труда и разработку рекомендательных мер по ее интенсификации.

Касаемо методов оценки, разработано несколько подходов к определению качества. В первую очередь внимание отводится тому, насколько удовлетворенным является конечный потребитель. Это можно выявить путем фокус-групп, опросов, в том числе, в Интернете, оценке эффективности рекламных кампаний.

Во-вторых, следует обращать внимание на показатели коммерческой деятельности компании. Если предприятие прибыльно, значит, продукт является рентабельным и не нарушается один из главных принципов капитализма, заключающийся в продажах и получении прибыли.

Третий и не менее важный пункт - проверка того, насколько удовлетворенными являются как рядовые сотрудники, так и квалифицированные кадры компании.

Модель всеобщего управления качеством TQM основана на принципах американского ученого-статиста Эдварда Деминга:

1. Создать постоянство целей по улучшению качества продукции и услуг, чтобы стать конкурентоспособными, оставаться в бизнесе и создавать

рабочие места. Для компании, которая хочет остаться в бизнесе, есть два основных типа проблем, это проблемы сегодняшнего и завтрашнего дня. Легко увлечься проблемами сегодняшнего дня, но проблемы будущего требуют, прежде всего, постоянства цели и преданности делу. Необходимо принимать решения о развитии инноваций, финансировании научных исследований и образования, совершенствовании дизайна продукции и услуг, помня о том, что заказчик - это самая важная часть производственной линии.

2. Второй из 14 пунктов Деминга касается лидерства во имя перемен. Мы находимся в новой экономической эре. Необходимо изменить государственное регулирование и антимонопольную деятельность, чтобы поддержать благосостояние людей. Общеизвестный уровень ошибок и дефектов больше не может допускаться. Люди должны проходить эффективную подготовку, чтобы понимать свою работу и не бояться обращаться за помощью, когда она необходима. Надзор должен быть адекватным и эффективным.

3. Прекратить зависимость от контроля для достижения качества. Избавьтесь от необходимости проведения массового контроля, в первую очередь, за счет повышения качества продукции. Инспекция проводится слишком поздно и неэффективно. Качество исходит не от контроля, а от улучшения производственного процесса.

4. Цена и качество идут вместе. Попытки снизить цены на все, что покупается без учета качества и обслуживания, могут вытеснить хороших поставщиков и хороших услуг из бизнеса. Поставщики из одного источника желательны по многим причинам. Например, долгосрочный поставщик может стать инновационным и развить экономику в производственном процессе, которая может возникнуть только в результате долгосрочных отношений с покупателем.

5. Следует постоянно и всегда совершенствовать систему производства и обслуживания, улучшать качество и производительность, а значит постоянно снижать издержки. Необходимо постоянно совершенствовать методы

испытаний и лучше понимать, как потребитель использует продукт и как он злоупотребляет им.

6. Обучение на рабочем месте. Руководству необходимо пройти обучение, чтобы узнать обо всех аспектах деятельности компании, начиная с поступающих материалов и заканчивая потребностями клиентов, включая влияние изменений на то, что делается внутри компании. Руководство должно понимать проблемы, с которыми сталкивается работник при удовлетворительном выполнении своих обязанностей. Серьезное препятствие существует в обучении и руководстве, когда существуют гибкие стандарты приемлемой работы.

7. Цель надзора должна состоять в том, чтобы помочь людям, машинам и устройствам лучше выполнять свою работу. Надзор со стороны руководства нуждается в капитальном ремонте, а также со стороны рабочих. Руководство должно руководить, а не контролировать. Лидеры должны знать работу, которую они контролируют. Они должны быть уполномочены и направлены на общение и принятие мер в условиях, требующих исправления. Они должны научиться исправлять процесс, а не реагировать на каждую неисправность, как если бы это была особая причина, которая может привести к более высокому уровню дефектов.

8. Никто не сможет показать свои лучшие результаты, пока он не почувствует себя в безопасности. Сотрудники не должны бояться выражать свои идеи или задавать вопросы. Страх может принимать различные формы, что приводит к снижению производительности и ухудшению качества. Отрасли должны осваивать новые знания, поскольку они могут повысить производительность труда и не должны бояться этих знаний, поскольку они могут раскрыть некоторые из их недостатков.

9. Устранять барьеры между отделами. Люди в области исследований, дизайна, продаж и производства должны работать как команда, чтобы предвидеть проблемы производства и использования, которые могут возникнуть с продуктом или услугой.

10. Устранить лозунги, наставления и цели для рабочей силы, требующие нулевых дефектов и нового уровня производительности. Такие наставления лишь создают враждебные отношения, поскольку основная масса причин низкого качества и низкой производительности принадлежит системе и, следовательно, находится вне власти рабочей силы. Уведомления, плакаты и лозунги направлены не на тех людей, что вызывает общее разочарование и недовольство, не должны использоваться. Руководство должно понять, что его основная обязанность должна заключаться в совершенствовании процесса и устранении любых особых причин дефектов, выявленных статистическими методами. Цели должны устанавливаться самим человеком для себя.

11. Исключить производственные стандарты (квоты) на заводе-изготовителе. Бесконечные улучшения несовместимы с квотой. Менеджер должен понимать работу, которая должна быть проделана для того, чтобы руководить и управлять источниками улучшения. Новые менеджеры часто замыкают этот процесс на короткое время и вместо этого сосредотачиваются на результатах, например, получая отчеты о качестве, доле брака, складских запасах, продажах и людях.

12. Удалите барьеры, которые создает почасовая оплата труда. Во многих организациях работник с заранее определенной оплатой просто становится товаром. Он может даже не знать, будет ли он работать на следующей неделе. Менеджмент может столкнуться со снижением продаж и ростом затрат практически на все, но зачастую он беспомощен в решении проблем персонала. Рейтинг по заслугам вознаграждает людей, которые преуспевают в системе; однако, это не вознаграждает попытки улучшить систему. Оценка производительности ошибочно фокусируется на конечном продукте, а не на лидерстве, чтобы помочь людям. Люди, которые измеряются счетом, лишены гордости за мастерство. Индексы для этих измерений могут быть смешными. Например, человек оценивается по количеству встреч, которые он или она посещает; следовательно, при заключении контракта работник увеличивает количество встреч, необходимых для достижения компромисса. Можно

получить хороший рейтинг для пожаротушения, потому что результаты видны и поддаются количественной оценке, в то время как другой человек удовлетворял только минимальным требованиям, потому что он или она выполнил работу правильно с первого раза; другими словами, испортите свою работу и исправьте ее позже, чтобы стать героем. Распространенной ошибкой является предположение, что можно оценивать людей, располагая их в порядке ранжирования по сравнению с результатами прошлого года.

13. Организации нужны хорошие люди, которые совершенствуются и постоянно обучаются. Менеджмент должен побуждать всех к получению дополнительного образования и к самосовершенствованию.

14. Преобразование - это работа каждого. Руководство должно предпринять действия, чтобы выполнить преобразование. Чтобы сделать это, сначала подумайте, что каждая работа и деятельность является частью процесса. Блок-схема разбивает процесс на этапы. Затем необходимо задать вопросы о том, какие изменения могут быть внесены на каждом этапе для повышения эффективности других этапов. Каждый может быть частью командной работы по улучшению разных этапов. У каждого в команде есть шанс поделиться идеями и планами. У команды есть цель и цель по удовлетворению потребностей клиента.

Использованные источники

1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник. - М.: ИНФРА - М, 2002.
2. Ребрин Ю.И., Управление качеством. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004
3. Холмс К. Тотальное управление качеством. Перевод с английского.- М.: издательство МГУП, 2000.