

ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ (TQM) ПОВЫШАЕТ ЭФФЕКТИВНОСТЬ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ БИЗНЕСА

Хусейнов М. (Университет ИТМО),
Научный руководитель – д.э.н., профессор Коваленко Б.Б.
(Университет ИТМО)

В статье анализируется проблема всеобщего управления качеством (TQM) для повышения эффективности работы бизнес-организации. Изучение передового мирового опыта дает возможность использования универсальных методов в управлении компанией. В результате анализа выделены правила Э. Деминга системного управления качеством. Данные правила обеспечивают общее управление качеством. Большое значение мы уделяем внутренним процессам. Например, стандартизации работы с потребителем.

Введение. Всеобщее управление качеством (TQM) – представляет стиль управления, основанный на производстве качественных продуктов и услуг для заказчика. TQM – процесс, сосредоточенный на качестве, сфокусированный на заказчике, управляемый командой. TQM - систематический, интегрированный и организованный стиль жизни, направленный на непрерывное улучшение организации. Всеобщее управление качеством – стиль управления, используемый успешно десятилетиями в организациях всего мира.

Основная часть. Любое обсуждение TQM должно начинаться с описания четырнадцати универсальных правил Эдварда Деминга, направленных на управление качеством.

1. Установите соответствие целей с планом в направлении улучшения качества услуг.
2. Примите новую философию качества.
3. Прекратите зависимость от массовых инспекций, чтобы достичь качества.
4. Прекратите практику выбора поставщиков, основываясь исключительно на цене.
5. Идентифицируйте проблемы и работайте непрерывно, чтобы улучшить систему.
6. Учредите обучение.
7. Обучите и учредите руководство.
8. Искорените страх на рабочем месте.
9. Устраните барьеры между подразделениями.
10. Избегайте пустых лозунгов на рабочих местах.
11. Устраните рабочие стандарты и цифровые квоты для производства.
12. Дайте возможность гордиться мастерством.
13. Поощряйте программы образования и самосовершенствования.
14. Действуйте, чтобы преобразовывать.

Но, нельзя допустить, чтобы бизнес-организация, создавая TQM, повышая качество, снизила экономические и финансовые показатели. В погоне за удовлетворением запросов клиентов, бизнес может разориться. То есть, решая проблемы клиентов, бизнес должен добиваться развития. Необходимо развивать операционную деятельность и повышать роль системы менеджмента качества.

Общее управление качеством предполагает необходимость особого внимания внутренним бизнес-процессам. Прежде всего, необходим мониторинг:

- Развития бизнес-процессов. Необходимо добиваться положительной динамики бизнес-процессов и удовлетворения потребностей клиентов.
- Достижения желаемого результата, выраженного в показателях эффективности закупок, производства и продаж созданного продукта.
- Повышения производительности труда и производства, выраженное в сравнении показателей использования ресурсов и полученного результата.

Внедрение TQM позволит последовательно производить желаемые результаты, не расходуя такие ресурсы, как время, сырье и материалы, деньги. Данные виды ресурсов имеют решающее значение для успеха бизнес-организации в долгосрочной перспективе.

Надо обратить внимание, что с внедрением TQM, проблема качества касается не только товаров и/или услуг, приведение товаров и услуг к соответствующим требованиям. В данном случае речь идет о том, как вся организация работает, чтобы понять ожидания клиентов и конкурентоспособно обеспечить удовлетворение потребностей клиентов. В этом смысле, TQM призвана обеспечить долгосрочную конкурентоспособность производителя товаров и услуг на рынке.

Выводы. Быть в состоянии удовлетворить потребности клиентов, становится рецептом экономического и финансового успеха, долгосрочного развития бизнес-организации. Если ставить цель – обеспечение качества, то бизнес-организация, сможет динамично развиваться в течение длительного периода времени. Благодаря приверженности и вовлеченности руководства бизнес-организации во все аспекты повышения качества, TQM может стать важнейшим элементом культуры бизнес-организации.