

РОЛЬ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ (TQM) В РАЗВИТИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Ташмухамедова Гулноза Равшановна,
Аудитор Системы менеджмента качества

E-mail: gulya_tt@mail.ru

Аннотация: В данной статье исследованы теоретические аспекты зарождения и формирования системы менеджмента качества (СМК), проанализированы изыскания великих ученых этой науки. Наряду с этим, исследования продемонстрирует, что изучения практики и теории менеджмента качества является важнейшим методом научного познания, как предпосылка для формирования рациональных и оптимальных путей принятия решения возможных проблем. К сожалению очень часто обеспечения качества в компаниях внедрившие стандарты качества не соответствует установленным требованиям. Основной причиной является не знание основных философий и фундаментов качества. В данной статье будет освещена роль Всеобщее управление качеством (TQM) в развитии СМК. В процессе изучения и написания статьи использованы различные материалы ведущих специалистов в области качества. Исследования продемонстрировали, что эти постулаты и принципы демонстрируют важность изучения философии TQM для более эффективного применения и внедрения стандартов качества.

Abstract: In this article, theoretical aspects of the origin and formation of the Quality Management System (QMS) are investigated, and the researches of the great scientists of this science are analyzed. Along with this, the study will demonstrate that the study of practice and the theory of quality management is the most important method of scientific knowledge, as a prerequisite for the formation of rational and optimal ways of making a decision of possible problems. Unfortunately, very often quality assurance in companies that have implemented quality standards does not meet the established requirements. The main reason is absence of knowledge of the basic philosophies and foundations of quality. This article will highlight the role of Total Quality Management (TQM) in the development of QMS. In the process of studying and writing the article, various materials of leading experts in the field of quality were used. Studies have demonstrated that these postulates and principles will demonstrate the importance of studying the TQM philosophy for more effective application and implementation of quality standards.

Ключевые слова: Менеджмент качества, Система менеджмента качества (далее СМК), процесс, обеспечение качества, всеобщего контроля качества (TQC), тотальный менеджмент качества/всеобщее управление качеством (TQM).

Введение

Высокие стандарты качества являются важным фактором долгосрочного и продолжительного развития любой организации. Не маловажную роль играет понимание предприятиями сущности качества и пути обеспечения качеством товаров и услуг.

Внедрение качества в организациях является важным условием для успешного развития бизнеса, укрепления положения компании на внутреннем и международном

рынках. Но самое важное является поддержания системы обеспечения качеством в надлежащем уровне. На сегодняшний день особую популярность среди предприятий имеют международные стандарты качества серии ИСО, которые активно внедряются в предприятиях нашей страны в том числе. Важно отметить, что требования Системы менеджмента качества исходят от фундаментальной философии по качеству Total Quality Management (Всеобщее управление качеством). Данная философия имеет неизгладимую роль в формировании и развитии СМК. В связи с этим был сделан обзор философии TQM (Всеобщее управление качеством) для глубокого понимания этой науки и его значимость в развитии СМК.

Основная мысль философии Всеобщего управления качеством направлена в ключевую роль качества продукции и услуг, нацеленных на максимальное удовлетворение потребностей клиентов.

Данная статья служит для реализации задач, определенных в постановлениях, принятых 9 июня 2009 года Кабинетом Министра Республики Узбекистан №173 "О дополнительных мерах по расширению внедрения на предприятиях республики систем управления качеством, соответствующих международным стандартам", 03 октября 2002 года Кабинетом Министра Республики Узбекистан № 342 "О мерах по совершенствованию системы стандартизации, метрологии и сертификации продукции и услуг" и Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 апреля 2011 года №122 "О дополнительных мерах по совершенствованию процедур сертификации и внедрения систем менеджмента качества" и постановления Кабинета Министров Республики Узбекистан от 19.10.2015г. №298 «Об утверждении программы развития национальной инфраструктуры качества на период до 2020 года» По состоянию на 2 февраля 2017 года на 4234 предприятиях Республики Узбекистан внедрены и сертифицированы системы управления качеством.

Анализ литературы по теме

Для понимания теоретическо-научных основ СМК приведем краткий обзор теории Всеобщего управления качеством (TQM), которое является фундаментом всех систем менеджмента качества. Система TQM – комплексная система, направленная на постоянное улучшение качества, уменьшение производственных издержек и своевременную поставку продукции. Философия TQM базируется на принципе – улучшению нет предела. Также имеется целевая установка к качеству – стремление к 0 дефектов, к затратам – 0 непроизводительных затрат, к поставкам – точно в срок. Очевидно, что достичь полного совершенства затруднительно, соответственно система требует постоянного развития, не останавливаясь на полученных результатах. Эта философия и объясняет популярный термин как «постоянное улучшение качества». Система TQM отличается тем, что она применяет доступные целям методы управления качеством. Можно предположить, что основополагающими особенностями TQM являются анализ и решение проблем и несоответствий, применение коллективных форм и методов поиска, постоянная направленность на улучшение качества всего коллектива, процессов и предприятия в целом. (Климкович Н.И..2014)

Нужно отметить, что TQM является центральной идеей японского управления качеством которое предполагает, что от количество произведенной продукции качество не должно пострадать. При увеличении выпуска продукции, должны быть

приняты меры, для предотвращения снижения качества. Такой же принцип относится к соотношению качества и эффективности.

Также, один из важнейших компонентов TQM – это перераспределение ответственности по обеспечению качества в компании. Это может быть процессный подход или системное управление качеством, но этим процессом нужно управлять с определенной методикой. Самое главное, качество должно стать приоритетным для всех процессов на предприятии.

На основе философии TQM Европейский фонд менеджмента качества (European Foundation for Quality Management) успешно разработал свою модель «Business Excellence» («превосходства в бизнесе»), которая является одним из самых авторитетных в оценке реальных успехов компаний по применению TQM. (Управление производством, 2017г.)

Всеобщее управление качеством (TQM) является философией управления, которые поощряют каждого члена компании к участию в процессе, вовлеченности, к приложению усилий и способствованию развитию и совершенствованию организации. Оно настоятельно поощряет непрерывное развитие и постоянное совершенствование всех процессов, что в свою очередь ведет к производительности и культуре качества. Важно отметить, что для получения результата от внедрения системного управления качеством нужны значительные коррективы и изменения в системе управления. (Талиб, Ф., 2013).

Основным принципом TQM является профилактические меры для подавления и предотвращения возможных несоответствий и проблем, чем решений корректирующие действия с многочисленными последствиями.

Специалисты в области качества как Vuppalapati, Гупта и Ahire, (1995) предположили, что TQM представляет собой интегративную философию управления, направленную на непрерывное развитие для получения удовлетворенности клиентов. (Хоанг, D., 2010) TQM охватывает все процессы адресуя важность прозрачности и эффективности процессов. (Seetharaman др., 2006 цитируется в Талиба, F., 2013,).

Без сомнений, в настоящее время мировой глобальный рынок играет огромную роль в формировании стабильности в бизнес среде, таким образом, глобализация направляет компании быть более продвинутыми и гибкими. Инициирование TQM существенно повлияло на развитие современного менеджмента. Впредь, качество необходима для борьбы с агрессивной конкуренцией в современном мировом рынке. (Дин и Эванс, 1994), и она успешно формирует себя как незаменимый элемент для компаний, которые борются за конкурентное преимущество в отрасли. (Sureshchandar, 2001)

Методология исследования

Теоретической основой исследования служат труды зарубежных специалистов по вопросам международных стандартов качества семейства ISO, организационных бизнес – процессов и операционного менеджмента, а также японских ученых в сфере TQM. В процессе написания статьи был сделан анализ и синтез используя различные материалы от ведущих специалистов в области качества. При анализе разных теорий, было изучено из каких частей состоит изучаемый предмет. В результате применение синтеза соединены результаты анализа в единую систему.

А также, методологической основой исследования послужил диалектический

метод, методы системного анализа, основные положения и теории, применяемые при определении Всеобщее управление качеством (TQM), разработанные и изученной зарубежной наукой.

Анализ и результаты

TQM является широким понятием, которое имеет множество элементов и компонентов, и компании, как правило, решают, на какой компонент акцентировать внимание для достижения лучшей производительности и эффективности.

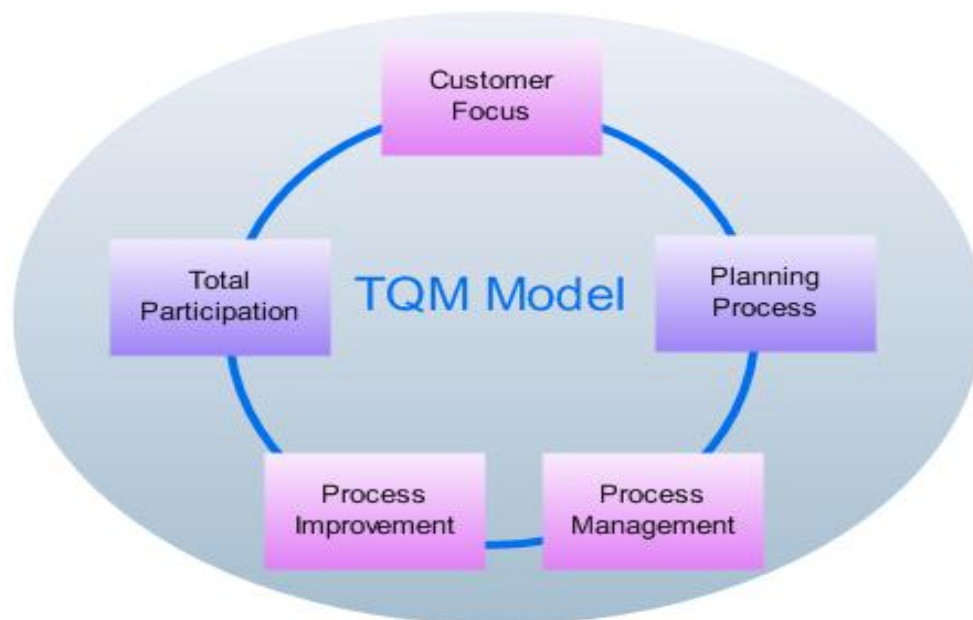


Рисунок 1. Модель TQM

Управление качеством в современном мире обычно реализуется по двум системам: total quality management (TQM) и “стандартам системы качества” ИСО 9000 (ISO 9000).

Появление и инициирование стандартов ИСО серии 9000:2000 - существенное достижение мировой общественности в области менеджмента, так как они дают возможность практически адаптировать и создать на предприятии системы управления на основе принципов TQM. (Гладков, П. 2008)

Нужно отметить, что стандарты серии ИСО на данный момент являются одним из доступных, надежных и эффективных методов внедрения системы управления и обеспечения качеством на понятном для предприятий языке. Важно, что они контролируются и постоянно совершенствуются на предмет актуальности и результативности, исходя из рыночной системы в целом.

Международная организация стандартизации (International Organization of Standardization) разработала одну из самых популярных и применяемых Систем менеджмента. ISO активно используются почти в 100 развитых странах мира. Такую популярность стандарты получили благодаря своей универсальности, так как они применимы к организации любого типа, размера, сферы деятельности и объема производства. ISO 9000 - это серия стандартов для создания в организации результативной и эффективной системы управления качеством производимой

продукции или услуг, которые могут значительно помочь компании достичь поставленных целей.

ISO 9001 позволяет сформировать алгоритм действий в области обеспечения качества товаров или услуг. Система менеджмента качества, построенная в соответствии с требованиями этого стандарта, определяет организационную структуру, должностные обязанности кадров, а также описывает ресурсы, процессы и процедуры для обеспечения качества конечного продукта или услуги. При сравнительном анализе систем – стандартов ИСО серии 9000:2000 с концепцией TQM можно увидеть ряд отличий, которые отражены в таблице 1.

Таблица 1.

Сравнительный анализ СМК и концепции TQM

ISO 9000:2000	TQM
Нет необходимой ориентированности на определенного потребителя	Фокус на определенного потребителя
Нет необходимой ориентированности на определенного потребителя	Фокус на определенного потребителя
Не интегрировано в корпоративную стратегию	Интегрированная стратегия компании
Фокус на технические системы и процедуры	Фокус на философию, концепции, инструменты и методологию
Вовлеченность всех сотрудников не обязательна	Подчеркивает необходимость вовлечения всех сотрудников
Возможность фокуса на подразделения	Организация всех подразделений, функций и уровней
Ответственность за качество должна быть определена и документально оформлена	Каждый сотрудник ответственен за качество
Не фокусирует на непрерывном улучшении	Непрерывное улучшение и TQM являются синонимами, в результате чего TQM представляется непрерывным и не оканчивающимся процессом по улучшению качества
В основном статичен	Подразумевает изменение процесса и культуры

В целом, отличие TQM от стандартов ИСО серии 9000:2000 состоит в том, что TQM является вершиной современных методов управления качеством и ориентирована на повышение качества изделий, когда уже имеется определенный достигнутый уровень, а внедрение стандартов ИСО серии 9000:2000 направлено на достижение качества на более структурированном уровне.

На сегодняшний день, сертификат ISO 9001 – одно из необходимых условий для выхода предприятий Узбекистана на международный рынок и сотрудничества с западными компаниями. Постановление Министров РУз от 2012г. "О дополнительных мерах по расширению внедрения на предприятиях РУз систем управления качеством, соответствующих международным стандартам" гласит: " В целях повышения конкурентоспособности производимых отечественными предприятиями продукции и услуг, увеличения экспортного потенциала и внедрения на предприятиях республики систем управления качеством, соответствующих международным стандартам,

выработать предложения по стимулированию предприятий, внедряющих системы управления качеством, соответствующих международным стандартам”.

До данным аналитической справки агентства Узстандарт, в рамках реализации правительственных решений, направленных на улучшение качества и повышение конкурентоспособности выпускаемой отечественной продукции проводится работа по изучению проблем на предприятиях республики по вопросам стандартизации. В течение 2017 года было проведено изучение на 11192 субъектах предпринимательства республики, организовано 491 семинаров, участниками которых стали 32 438 предпринимателей. Налажена система оказания бесплатной практической помощи предпринимателям по указанным направлениям.

Во исполнение Постановления Кабинета Министров Республики Узбекистан от 19.10.2015г. №298 «Об утверждении программы развития национальной инфраструктуры качества на период до 2020 года», по состоянию на 1 января 2018 года на 6457 предприятиях республики внедрены и сертифицированы системы управления качеством (СМК), выдано 6632 сертификатов. Ниже представлен график с динамикой роста сертифицированных систем в соответствии с требованиями международных стандартов.

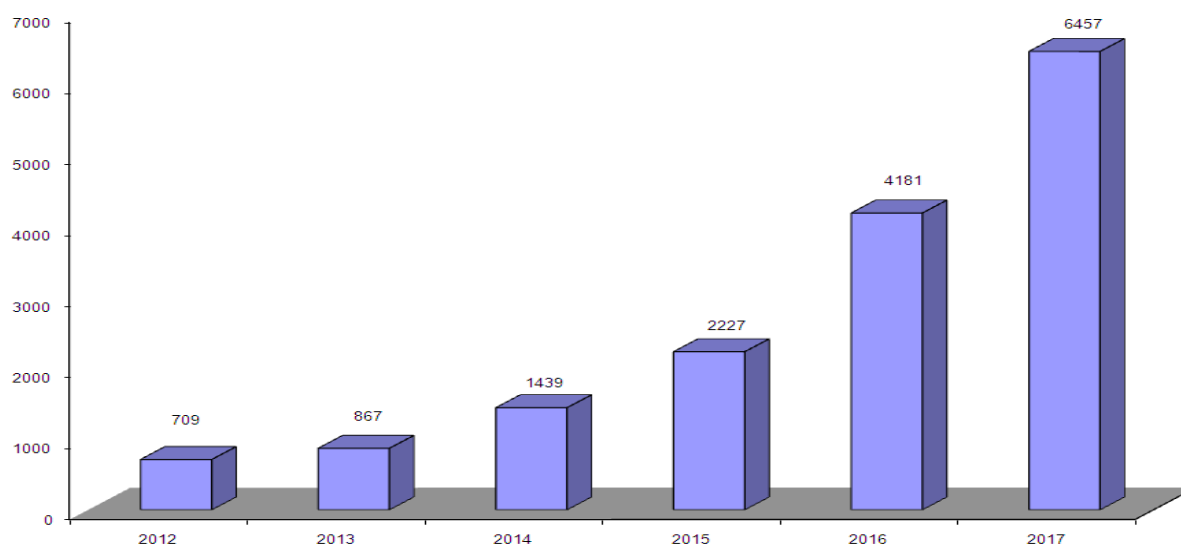


Рисунок 2. Динамика роста количества предприятий, сертифицировавших системы менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов ISO за период с 2012-2017 г.г.

Внедрение международных стандартов менеджмента и сертификация предприятий на соответствие их требованиям способствует росту конкурентоспособности и улучшению инвестиционной привлекательности предприятий, а также учитывается при заключении контрактов и договоров. При этом главная задача системы менеджмента – не контролировать каждую единицу продукции, а сделать так, чтобы не было ошибок в работе, которые могли бы привести к появлению продукции плохого качества.

Стратегическими направлениями развития национальной системы управления качеством являются: повышение качества и конкурентоспособности локальной продукции, повышение экспорта высококачественной продукции на внешний рынок;

обеспечение научно-технического прогресса, экономической, экологической, научно-технической и технологической безопасности; достижение Узбекистаном позиции одной из надежных и стремительно развивающихся в экономическом отношении стран. (Князюк, Н.Ф., 2011)

Выводы и предложения

В заключение отметим, концепция TQM имеет междисциплинарный характер. Это совокупность принципов, методов и форм управления качеством, направленная на повышение эффективности и конкурентоспособности любой организации. Несомненно, философия TQM внесла огромный вклад в формирование основ и принципов системы менеджмента качества. Модель всеобщего управления качеством сосредоточено на удовлетворенности потребителя, планирование процессов и операций, управление процессами, постоянное улучшение и контроль. И соответственно, эти компоненты создают фундамент в формировании СМК.

Можно утверждать, что надлежащий уровень качества можно достичь и поддерживать. Но, не все предприятия глубоко понимают важность достижения долгосрочного качества или не имеют достаточно знаний в этой области.

Для достижения высоких результатов в организации и обеспечения качества товаров и услуг нужно постоянно совершенствовать систему и работать над улучшением процессов. Внедрение Системы менеджмента качества и других отраслевых и международных стандартов значительно увеличит эффективность управления и конкурентоспособность компании. Но совершенно очевидно, что этого недостаточно. Руководители предприятий и ведущие менеджеры должны глубоко понимать фундаментальные требования к качеству определенной в философии TQM для возможности полноценного обеспечения нашего рынка высококачественными товарами и услугами.

Использованной литературы

1. Deming, E., (2014) Out of crisis: The new paradigm for managing people, systems and processes, 6th edition, Alpina publisher, Moscow, 2014 (Russian version)
2. Faingenbaum, A.V., 1983, Total quality control, McGraw-Hill book company, New York, 3rd edition,
3. Faingenbaum, A.V, 1951, Quality control: principles, practices and administration, McGraw-Hill book company, New York Available at: <http://catalog.hathitrust.org/Record/005762512>. [Last accessed: 16.02.15]
4. Garvin, D. A. (1988) Managing quality: the strategic and competitive edge. EUA, New York: Harvard Business School.
5. Gierczak, B., (2014), Management methods and concepts for building competitive advantage in hospitality companies, *Sport tourism*, [pdf] Available at: <http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.sunderland.ac.uk:2048/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=cf74f63d-a742-4b71-b99a-1bd13cbce5cb%40sessionmgr4003&hid=4111>[Last accessed: 10.03.15]
6. Hoang, D.T., 2010, Total quality management (TQM) strategy and organisational characteristics: Evidence from a recent WTO member, *Total quality management*, vol-21/9, Available at: www.sciencedirect.com[Last accessed: 10.02.15]

7. Juran, J.M. The Quality Trilogy: A Universal Approach to Managing Quality, *Quality Progress* 19(1986):

8. Morgan et al., (2011), *IBM SPSS for introductory Statistics: Use and interpretation*. Tayloy&Francis

9. Tsutsui, W., 1996, W., Edwards Deming and the origins of quality control in Japan, *Journal of Japanese studies*, vol-22/2, [pdf online] Available at: <http://www.jstor.org/discover/10.2307/132975?sid=21106003465053&uid=70&uid=2490690933&uid=2134&uid=2490690943&uid=2&uid=60&uid=3739272&uid=3>[Last accessed: 10.03.15]

10. Гладков, П.С., 2008, Менеджмент качества, учебное пособие, Ивановский государственный химико-технологический университет, Иваново, 2008

11. Портал www.lex.uz

12. Управление производством, 2017г., TQM, доступно: <http://www.up-pro.ru/encyclopedia/total-quality-management.html>

13. Портал агентства Узстандарт- www.standart.uz