

УДК 005.6

*Рогачева Ю.А., студентка,*

*3 курс, Институт финансов, экономики и управления,*

*Тольяттинский Государственный Университет,*

*Тольятти (Россия)*

*Хайитов Х.О., магистрант*

*1 курс, Институт машиностроения,*

*Тольяттинский государственный университет,*

*Тольятти (Россия)*

## **ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НА ПРОИЗВОДСТВЕ**

*Аннотация:* В данной статье рассматривается история возникновения метода всеобщего управления качеством. Также в статье подробно описаны его отличительные особенности, принципы, инструменты воздействия и их рациональное применение.

*Ключевые слова:* качество, производство, управление качеством, всеобщее управление качеством, TQM.

*Rogacheva Y.A., student,*

*3th year, Institute of Finance, Economics and Management,*

*Tolyatti State University,*

*Tolyatti (Russia)*

*Khayitov H. O., undergraduate*

*1st year, Institute of Mechanical Engineering,*

*Tolyatti State University,*

## **UNIVERSAL QUALITY MANAGEMENT IN PRODUCTION**

***Annotation:** This article examines the history of the emergence of the method of universal quality management. The article also describes in detail its distinctive features, principles, tools of influence and their rational application.*

***Keywords:** quality, production, quality management, universal quality management, TQM.*

Общее управление качеством (TQM) – это единый системный метод, работающий по горизонтальной организации во всем предприятии, охватывающий все его отделы. Как правило, он применяется с целью увеличения производительности и повышения качества, а также обеспечивает базу для осуществления результативных инициатив в вышеупомянутых сферах. Эти предложения способны повысить рентабельность и конкурентоспособность организации. [4,5]

Методики всеобщего управления качеством были приняты еще до Второй мировой войны некоторым количеством предприятий, но, несмотря на это, создателем единой идеологии данных методов принято считать доктора Уильяма Деминга (1900-1993), который в конце 1920-х годов работал в Western Electric Company. Именно там он заметил деградацию концепции мотивации сотрудников и ее экономическую непроизводительность.

Стимулы были непосредственно объединены с количеством выпускаемой продукции, а безрезультатные концепции инспекции уже после изготовления применялись с целью поиска бракованных товаров.

В 1930-х годах Деминг познакомился с Уолтером Шухартом, сотрудником Bell Telephone Company, и решил объединиться с ним, так как работа Шухарта смогла убедить его в том, что методы статистического

контроля способны заменить привычные способы управления. Деминг создал статистически контролируемый процесс базируясь на теории Шухарта, что позволило менеджерам различных компаний распознавать момент, когда необходимо вмешиваться в процесс производства, а когда этого делать не стоит. Демингу выпала возможность осуществить методы Шухарта вместе со своими системами управления во времена Второй мировой войны.

В 1947 году заказчиком Деминга стал Государственный департамент США, который предоставил ему возможность проверить изученные и выведенные методики управления в Японии. По задумке США концепция статистически контролируемого процесса управления должна была дать новый импульс японской экономики и восстановить ее после разрушения войной. Конкретно в этой стране Деминг внедрил системы контроля процессов и качества в производственный сектор и получил восторженный прием своих идей. Именно то, что его методы прививают приверженность качеству и высокую эффективность работы к 1980-м годам сделало Японию первенствующей в мировой экономике.

В то же самое время Америка продолжала выпускать огромное количество партий разных товаров, все так же пользуясь привычными методами управления, и процветала, ведь другие страны, разрушенные обстоятельствами тех годов, обращались за различными товарами именно к США. Тем не менее, в следствии растущей экономической глобализации к 1970-80-м годам производство США перестало быть конкурентоспособным и уступило место азиатским и европейским странам, в особенности Японии.

После потери большой части рынка американские организации так же, как и их азиатский конкурент решили как можно быстрее внедрить те же самые методы в свое производство. После этого случая идеология Деминга была принята в США, и сам доктор Уильям Деминг стал известным

и востребованным специалистом. Его концепция управления стала примером для американских компаний, которые стремились не отставать в развитии от своих конкурентов.

Несмотря на то, что особенности концепции общего управления качеством используются большим количеством различных специалистов и претерпели некоторые изменения, данные методы по сей день связаны общим смыслом, они всегда означают качественную, эффективную командную работу. Базовые компоненты TQM Деминг обозначил в своей книге:

1. Политика, планирование и управление
2. Контроль внешних показателей продукции
3. Контроль материалов
4. Контроль качества продукции
5. Взаимодействие с сотрудниками
6. Корректирующие действия
7. Подбор сотрудников, обучение и мотивация

Уильям Деминг утверждал, что абсолютно все элементы производства будут здоровыми, рациональными и прибыльными если внутри него сформировать всеобъемлющую среду, где вся энергия будет сконцентрирована на повышении качества продукции и услуг. Несмотря на то, что к организациям, которые базировались, делали выводы и принимали решения на основе статистики, акцентирующей внимание на количестве, а не на качестве, сам доктор относился презрительно, он все же был твердо уверен, что только благодаря статистическим данным менеджеры предприятий могут наверняка знать, в чем именно заключается проблема и как ее разрешить. Таким образом статистика является одним из

компонентов успешной концепции статистического контроля процессов, которая имеет все шансы стать важным инструментом TQM.

Существует три свойства для успеха TQM на предприятии:

1. Участие управления
2. Непрерывное улучшение процесса
3. Использование определенных команд

Рассмотрим каждое из них. Участие управления – это установление менеджерами той или иной компании определенной политики и правил, принятие важных решений только с учетом всех сотрудников этой компании. То есть в организации необходимо установление тесного участия всех ее членов. Такой процесс исключает привычные методы управления и улучшает коммуникацию с руководством, способствует пониманию их действий и решений, а самое главное, становится стимулом для сотрудников, которые теперь более погружены в процесс.

Второе свойство – непрерывное улучшение процесса – концепция, которая подразумевает под собой достижение поставленной цели небольшими шагами. Она требует от менеджеров терпения, так как подход является долгосрочным. Им необходимо инвестировать в настоящее и не ждать быстрых результатов, потому что суть метода в том, что выгоды проявятся чуть позже, в будущем. В результате применения такой концепции все сотрудники, включая руководство, развивают в своей команде понимание происходящего и уверенность в своей работе с помощью TQM.

Как следствие, возникает третья характеристика – организация команд внутри организации. Это очень важный компонент TQM, который налаживает коммуникацию именно между сотрудниками. Благодаря этому подходу они получают возможность беспрепятственно обмениваться

знаниями, навыками, идеями, выявлять и обсуждать различные проблемы, а также новые возможности и предложения. Организация команды помогает сотрудникам получить полное понимание себя в общем процессе, адаптировать себя в нем лучше.

Помимо перечисленных свойств, в TQM выделяют инструменты программы:

1. Концентрация на процессе
2. Профилактика в сравнении с проверкой
3. Расширение прав и возможностей сотрудников и компенсация
4. Принятие решений на основе фактов
5. Восприимчивость к обратной связи

А также в успешном TQM организации, кроме вышеупомянутых свойств и инструментов, обозначают систему полноценного управления качеством [3]:

1. Подготовка
2. Планирование
3. Оценка
4. Реализация
5. Диверсификация

Каждый из данных этапов необходим для исполнения целей длительного срока. Также разберем подробнее каждый из них.

Подготовка – важный этап, на протяжении которого руководству нужно принять решение – необходимо ли продолжать концепцию TQM. Во время данного процесса они проходят обучение, раскрывают потребности

сторонних консультантов, устанавливают конкретные цели, политику своей организации.

На протяжении этапа планирования руководители должны составить план достижения целей, включая все детали – график, бюджет и ресурсы, необходимые для постепенного и рационального выполнения поставленных задач.

Этап оценки. Он подразумевает под собой самооценку, то есть анализ отзывов покупателей на продукцию, производимую на данном предприятии.

На этапе реализации компания определяет эффективность своих инвестиций в TQM, а так может начинать обучение персонала. То есть сотрудники так же погружаются в концепцию TQM, понимают, что в нее входит, как с этим работать, чем она может быть им полезна и как поможет в работе. В это время к работникам приходит понимание их роли в системе, задачи, которые необходимо выполнять и к какому результату в итоге он должен прийти.

Этап диверсификации в основном включает в себя заключение партнерских отношений с различными группами извне, то есть менеджерам необходимо привлечь дистрибьютеров, поставщиков, используя свои навыки и опыт в TQM.

Исходя из изученной информации можно сделать вывод, что TQM является исторически доказанным эффективным принципом, который помогает повышать качество, продуктивность, клиентоориентированность и конкурентоспособность.

#### **Список литературы:**

1. А. Н. Чубинский, И. М. Батырева, Д. С. Русаков, «ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ» 2018

2. М. Н. Рукавицына «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ» 2003
3. М. В. Самсонова «ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ» 2014
4. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. «Управление качеством» 2001
5. Логанина В.И. «Разработка системы менеджмента качества на предприятиях. Практическое руководство» 2018