

УДК 005.6

TQM – СУЩНОСТЬ, ЗНАЧЕНИЕ И ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НА ПРАКТИКЕ

Верховская П. Н., Малюгин А.Н.

Аннотация: в данной статье рассмотрены основные аспекты концепции TQM: сущность, компоненты и реализация на практике. Также дана характеристика будущего концепции на внутреннем рынке России, основные проблемы и пути их преодоления.

Ключевые слова: TQM, менеджмент, управление, продукция, потребитель, качество.

Современный бизнес требует современных решений. Эта аксиома была актуальна всегда, но значения имела разные, в соответствии с реалиями. Сегодня же, когда предпринимательская гонка развивается до невиданных масштабов, современные решения должны быть максимально новаторскими для того, чтобы повышать эффективность деятельности компаний, их рентабельность и конкурентоспособность [5].

Именно эту цель и преследуют компании, когда начинают знакомиться с загадочной аббревиатурой TQM, которая пока не получила широкой известности в российских компаниях, но за рубежом активно внедряется.

TQM (Total Quality Management) переводится как «всеобщее управление качеством». Это нацеленный на качество и направленный на достижение долгосрочного успеха подход к руководству организацией, основанный на участии всех ее членов в удовлетворении требований потребителей с целью максимизации выгоды для организации и общества в целом [3]. Если мыслить шире, то это, скорее, новое слово в управлении в принципе.

В разных странах существуют свои подходы к объяснению сущности TQM. В Европе – это больше система действий, в Японии, скорее, философия [4]. В России же пока популяризирован такой подход не был, однако в будущем, если специфика российского бизнеса будет максимально приближена к зарубежным стандартам, реализация может быть повсеместной.

Концепция TQM говорит о том, что не существует какой-то обратной зависимости между количеством и качеством. Если компании необходимо нарастить темпы производства выпуска готовой продукции, то необходимо изыскать способы, которые приведут к цели без ущерба качеству. Всеобщий менеджмент качества – это про подход к управлению, который сфокусирован на качественном участии каждого сотрудника в производственном процессе, их нацеленности на длительный успех, постоянном улучшении работы и коммуникаций, что в итоге должно привести к непрерывному улучшению качества готового продукта или услуги [7].

TQM состоит из нескольких составных частей (Рис.1) [9]:



Рис. 1. Элементы концепции TQM

Как уже было отмечено ранее, всеобщий менеджмент качества – это сложная многоуровневая концепция, в которой собран практический опыт долгих лет управления, произведена синергия наиболее успешных практик и методов ведения бизнеса. В рамках концепции TQM в центре внимания – это качество всех элементов, начиная от коммуникаций с поставщиком, заканчивая поступлением готового товара/услуги в руки клиента.

Раз уже философия TQM так хороша и рациональна, почему она все еще не нашла популярности в российских компаниях? На это есть несколько очень серьезных причин.

Во-первых, это экономический разрыв длиной в несколько десятков лет. На Западе философия качества начала проходить ранее, так как компании в погоне за благосклонностью клиентов стремились развиваться, придумывали новые фишки, исправляли недочеты, чтобы наиболее качественно, в сравнении с конкурентами, удовлетворять своих клиентов. В России же, а конкретно, во времена СССР, экономика была плановой, спрос и предложение регулировались государством, а не компаниями. Бизнес не мог развиваться и ориентироваться на потребителя, потому что все ориентиры были в руках исключительно власти [8]. Поэтому и борьба за качество не получила должной арены для развития и продолжается до сих пор. Конечно, возможным плюсом можно назвать тот факт, что мы уже имеем мировой опыт и практики, но ведь набитые собственноручно шишки дают другие плоды, иначе просто опора на чьи-то, не так ли?

Вытекающей из вышеназванной, можно назвать причину кадрового несоответствия. Так как во времена СССР все было плановым, у специалистов не было возможности, да и потребности, расти и развиваться, так как директива была выше организационных стратегий. Существовали лишь специалисты по качеству, которые могут проверить продукцию на соответствие стандартам, однако TQM – не про это. И по сей день подобные специалисты, скорее, более технический персонал, чем управленческий. Качество продукта оценивается с точки зрения соответствия нормам и стандартам, а вот сторона регулирования именно управленческой части – вопрос пока что открытый [6].

Каким же образом могут быть решены данные проблемы? Скорее всего, механизм лишь один – время. Да, компании могут вкладывать средства в свой персонал, реализовывать новаторские зарубежные идеи, как в свое время это сделал Олег Тиньков, который привез из Америки идею своего революционного в России банка и не прогадал. Однако сколько таких Тиньковых есть на российских предприятиях – большой вопрос [10]. Внедрение TQM – процесс, затрагивающий не одного руководителя и компанию, а более комплексный, который должен влиять на отрасль в целом, на подрядчиков и субподрядчиков, а также государственное регулирование в области стандартов качества, которые, несомненно, необходимо модернизировать [2]. Внедрение TQM дало многим зарубежным компаниям большой толчок в развитии. Например, Toyota, которая внедрила концепцию в 1961 году (!), смогла выстроить грамотные отношения с подрядчиками, что позволило ей вывести на рынок качественные автомобили, которые стали лицом японского автопрома. Налажены были и коммуникации внутри компании: внедрение рацпредложений от сотрудников в 1986 году привело к применению более 96% идей работников в процесс, что помогло компании наиболее полно удовлетворить потребности клиентов [1].

TQM – это, в первую очередь, про стремление. Стремление не максимизировать прибыль, а сделать это максимально комфортно и выгодно для всех участников процесса. Концепция win-win – главный помощник на начальном этапе. Если компания сможет согласовать свои внутренние процессы и внешние связи, то работа на потребителя будет направлена также на установление доверительных отношений. А доверие потребителя – это то, за что стоит бороться в среде высокой конкуренции.

Список литературы

1. TQM в корпорации «Toyota»: сайт / TQM в корпорации «Toyota» – URL: https://studbooks.net/1498606/menedzhment/korporatsii_toyota (дата обращения: 07.03.2021). – Текст : электронный.

2. Каблашова И. В. Применение концепции тотального менеджмента качества в системе управления предприятием // Экономинфо. – 2017. – №. 3.

3. Кузнецова Н. В. Управление качеством: учеб. пособие. - М.: Флинта, Наука, 2013. - 360 с.

4. Лыкова С. А., Кузнецова Н. В. Роль концепции TQM в повышении эффективности функционирования организации // Современный менеджмент: теория и практика. – 2018. – С. 81-85.

5. Малюгин, А.Н. Распознавание ключевых компетенций при разработке стратегии развития организации / А. Н. Малюгин, И. Ю. Зарубин // Сборник материалов XI Всероссийской научно-прак. конференции с международным участием "Россия молодая", 16-19 апр. 2019 г., Кемерово [Электронный ресурс] / ФГБОУ ВО "Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева"; - Кемерово. - 2019. <http://science.kuzstu.ru/wp-content/Events/Conference/RM/2019/RM19/pages/Articles/80333.pdf> (дата обращения: 07.03.2021).

6. Маслов Д., Ватсон П., Белокоровин Э. Всеобщее управление качеством в России - труден путь к совершенству // "Качество. Инновации. Образование". – 2004. - №4.

7. Модели и методы систем управления: учеб. пособие / В.В. Герасимов, Е.А. Вахрушева, А.Н. Малюгин: - Новосибирск: НГАСУ (Сибстрин), 2009. - 156 с.

8. Степанов А. М., Митякина Н. А., Стрекозова Л. В. Концепция TQM и возможности ее использования в российской практике // Экономика и предпринимательство. – 2015. – №. 11-2. – С. 842-844.

9. Шубенкова Е.В. Тотальное управление качеством: учебное пособие. - М.: Изд-во «Экзамен», 2005. – 256 с.

10. Шутько Л.Г., Муромцева А.К., Малюгин А.Н. Развитие конкуренции, монополизм и монополизация в пореформенной России: теоретические и практические аспекты // Научные исследования и разработки. Экономика. - 2020. - Т. 8. - № 4. - С. 61-68.

Малюгин Алексей Николаевич, к.э.н., доц., man.eos@kuzstu.ru, Россия, Кемерово, ФГБОУ ВО «Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева»

Верховская Полина Николаевна, магистрант направления «Менеджмент», СУмоз-201, 1 курс, verrhovskaya2017@yandex.ru, Россия, Кемерово, ФГБОУ ВО «Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева»

TQM - ESSENCE, SIGNIFICANCE AND POSSIBILITIES OF USE IN PRACTICE

Verkhovskaya P. N., Malyugin A.N.

Abstract: This article discusses the main aspects of the TQM concept: essence, components and implementation in practice. It also gives a description of the

future concept in the domestic market of Russia, the main problems and ways to overcome them.

Key words: TQM, management, management, products, consumer, quality.