

ОБґРУНТУВАННЯ КОНЦЕПЦІЇ «TOTAL QUALITY MANAGEMENT»

Концепція або ж філософія загального управління якістю (англ. Total Quality Management, TQM) не втрачає своєї актуальності з року в рік. Онови філософії TQM були започатковані в Японії у 1960-х роках W.E. Deming та J.M. Juran. Дослідники обґрунтували участь усіх працівників на кожному рівні господарювання в управлінні якістю, тобто розширили зони відповідальності за якість. Активний розвиток концепції TQM спостерігався у 1980-1990х роках як результат успішного японського досвіду впровадження питань якості на підприємствах. Західні підприємства почали реалізовувати власні ініціативи щодо якості, зокрема враховувати наступні вимоги: орієнтація на клієнта, залучення всіх співробітників до процесу управління якістю, постійне вдосконалення та інтеграція управління якістю в загальну концепцію управління.

Відзначимо, що значний внесок у розвиток концепції TQM зробили вчені – гуру менеджменту якості W.E. Deming, J.M. Juran та F.M. Gryna, P. Crosby, A.V. Feigenbaum та K. Ishikawa. Їхні пропозиції є основою для розуміння концепції TQM. Підхід W.E. Deming щодо TQM орієнтується на створення організаційної системи, яка сприяє співпраці та навчанню для полегшення впровадження практик управління процесами, що, у свою чергу, призводить до постійного вдосконалення процесів, продуктів і послуг, а також до задоволеності співробітників. Все це має вирішальне значення для задоволеності клієнтів і, як наслідок, для виживання підприємства. Вище керівництво зобов'язане взяти на себе лідерство в процесах, що змінюються. Саме ТОП-менеджмент відповідає за більшість проблем якості та має пропонувати орієнтири й стандарти працівникам щодо того, що вважається прийнятною роботою, і надавати методи її досягнення. Науковець також довів важливість ідентифікації та вимірювання вимог споживачів, створення партнерства з постачальниками, використання функціональних команд для виявлення та вирішення проблем якості, підвищення кваліфікації працівників, участі працівників та їх прагнення до постійного вдосконалення. В свою чергу, J.M. Juran та F.M. Gryna, обґрунтували, що TQM є системою, що спрямована на досягнення задоволеності клієнтів, розширення повноважень співробітників, підвищення доходів і зниження витрат. Підхід дослідників – це наголос на команді (відділи контролю якості та самоуправління) та проектна робота, яка може сприяти покращенню якості, зв'язку між керівництвом та координацією співробітників, а також вдосконаленню координації між працівниками. P. Crosby визначив низку важливих принципів і практик для побудови успішної програми покращення якості, зокрема, відповідальність керівництва за якість, визнання внеску працівників, їх освіти, заходи по зниженню «вартості якості» (витрати на профілактику, витрати на оцінку і витрати на відмову), наголос на профілактиці, а не на перевірці після події, правильному виконанні всього з першого разу та відсутності дефектів. A.V. Feigenbaum підходить до TQM як ефективної системи для інтеграції зусиль різних груп підприємства щодо розвитку, підтримки та покращення якості для створення передумов ефективного маркетингу, інжинірингу, виробництва та обслуговування (з найвищими показниками прибутковості) та задоволення запитів клієнтів. На його думку, ефективне управління якістю складається з чотирьох основних етапів: встановлення стандартів якості; оцінка відповідності цим стандартам; дії, коли стандарти не виконуються; планування вдосконалення цих стандартів. K.Ishikawa розширює TQM, він вважає, що концепція управління якістю виходить за межі продукту і охоплює післяпродажне обслуговування, якість управління, кваліфікацію окремих людей тощо. На його думку, успіх підприємства значною мірою залежить від ставлення до покращення якості як до нескінченного пошуку, а для цього потрібно мотивувати прагнення до постійного вдосконалення через навчання, тобто співробітники – ключ до успішного впровадження TQM.

Узагальнимо, що в основі TQM наступні закономірності: всеохоплення (залученість всього підприємства, ланцюг постачання та/або життєвий цикл продукту), якість (ступінь досконалості продукту чи послуги), управління (система управління за допомогою функцій: планування, організація, контроль, мотивація, координація тощо).

Отже, базовими елементами концепції TQM є: постійна відданість керівництва якості; повна зосередженість на клієнті; запобігання, а не виявлення дефектів; універсальна відповідальність за якість; вимірювання якості; постійне вдосконалення; дії з усунення першопричини зниження якості; залучення працівників та розширення їх повноважень; зосередження на командній взаємодії; статистичне мислення; бенчмаркінг; навчання; активна робота з постачальникам, їх залученість. Саме TQM є підходом до управління підприємством, що зосереджений на якості, заснований на участі всіх її працівників і спрямований на довгостроковий успіх через задоволення споживачів і здобутті переваг для працівників та суспільства в цілому.

Література:

1. Менеджмент : Підручник / С.Ю. Бірюченко, К.О. Бужимська, І.В. Бурачек та ін.; під заг. ред. Т.П. Остапчук. – Житомир: Державний університет «Житомирська політехніка». Житомир: Вид-во «Рута», 2021. 856 с.