

Рысинова И.Д. Применение системы TOTAL QUALITY MANAGEMENT в Российской Федерации // Академия педагогических идей «Новация». – 2019. – №12 (декабрь). – АРТ 302-эл. – 0,2 п. л. – URL: <http://akademnova.ru/page/875548>

РУБРИКА: ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ

УДК 005.6

Рысинова Ирина Дмитриевна

студент 3-го курс, факультет «Биотехнологический»

Донской Государственный Аграрный Университет

п. Персиановский, Российская Федерация

Научный руководитель: Черемисова Л.Е.

старший преподаватель

e-mail: irinarysinova@mail.ru

**ПРИМЕНЕНИЕ СИСТЕМЫ TOTAL QUALITY MANAGEMENT В
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Аннотация: Описывается одно из решений современной проблемы становления концепции Всеобщего качества национальной идеей России. Рассмотрены подходы к руководству организацией, которые нацелены на качество и направлены на достижение долгосрочного успеха. Проанализирована информация, позволяющая сравнить опыт внедрения TQM в отечественную практику с другими странами.

Ключевые слова: потребитель, опыт внедрения, рынок, потенциал России, система качества.

Rysinova Irina Dmitrievna

student

3rd year, Department of «Biotechnology»

Don State Agrarian University

р. Persianovsky, Russian Federation

Scientific adviser: Cheremisova L.E.

senior lecturer

APPLICATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE RUSSIAN FEDERATION

Abstract: Describes one solution to the problem of formation of the modern concept of total quality national idea of Russia. The approaches to the management of the organization, which are aimed at quality and aimed at achieving long-term success, are considered. Analyzed information, enabling them to compare the experience of introducing the concept of TQM in national practices with other countries.

Keywords: consumer, implementation experience, market, potential of Russia, quality system.

Ведя разговор о системах качества, его обеспечении и постоянном улучшении, нельзя обойти стороной такое ныне популярное во всем мире понятие как Total Quality Management (TQM). TQM – адаптация классического операционного менеджмента к изменчивости внешней среды, когда нормы выработки как метод управления становятся неэффективны. Лишь халатность и злой умысел связаны с намеренным

недостижением необходимого уровня качества. Все остальное – не вина, а беда, привнесенная плохим менеджментом.

Многие страны – Япония, Корея, Сингапур, Малайзия, Гонконг, Англия, Германия, в последние годы Бразилия – подняли концепции Всеобщего качества на уровень национальной идеи. Российская промышленность и сфера услуг действительно только в начале пути к овладению TQM, и стартовая скорость тоже не внушает большого оптимизма. Нынешняя Россия не сформулировала ни миссии, ни целей, ни ценностей, ни руководящих принципов [1].

Вынесение идей Всеобщего качества на уровень нации является необходимым хотя бы по следующим четырем причинам:

1. Системный характер обеспечения качества. Качество продукции, услуг – системное понятие, оно с трудом решается в рамках одного, отдельно взятого предприятия. Особенно четко это видно на примере автомобильной продукции. Чтобы поднять качество своих автомобилей, «АвтоВАЗ» и «ГАЗ» должны потребовать соответствующего подъема качества продукции от своих поставщиков. Их около полутысячи у каждого. Поставщики, в свою очередь, должны добиваться подъема качества своих поставщиков–субподрядчиков. А это уже тысячи предприятий, значительная часть промышленности.

2. Авторитет продукции начинается с ее национальной принадлежности. Покупатели в своем выборе чаще всего ориентируются на страну, к которой принадлежит производитель. Репутация страны в вопросах качества – очень важный фактор успеха в международной торговле. Все знают: японское – значит отличное. Другое отношение к китайским товарам, польским и, к сожалению, к российским. Переломить

ситуацию можно лишь представив концепцию Всеобщего качества как основу экономической политики страны.

3. Социально-экономический аспект Всеобщего качества. Концепции TQM гуманны и справедливы, они несут классовый мир и сотрудничество между владельцами, менеджерами и служащими. Другими словами, концепции Всеобщего качества приносят стабильность и справедливость в социальную жизнь страны, общества, и в этом они также должны быть востребованы на национальном уровне. Для России начала XXI вв. концепции Всеобщего качества представляют дополнительный интерес в связи с отсутствием идеи, объединяющих страну.

4. Использование научно-технического потенциала России. Очевидно, что концепции Всеобщего качества особенно привлекательны для научной и в целом интеллектуальной части общества. Огромное количество научных работников из бывших отраслевых НИИ, профессора и преподаватели вузов не востребованы сегодня промышленностью. Масштабное внедрение TQM на большом числе российских компаний с продуманной поддержкой государства могло бы начать процесс интеграции науки и производства.

Подготовительные действия необходимы. Существующий опыт внедрения TQM в российском бизнесе, проблемы и ошибки указывают на массу подводных камней, которые сегодня мешают адекватному восприятию концепции менеджмента качества. Выявим основные причины неэффективности наших предприятий:

- а) низкий уровень морали и цинизм большей части работающих;
- б) неадекватная рыночным механизмам структура промышленных предприятий;
- в) низкое качество продукции, услуг и производительность;

г) длительные сроки освоения новой продукции и неэффективный менеджмент;

А теперь сравним предприятия, использующие TQM с отечественным производством:

а) высокий уровень морали у всех служащих и эффективный менеджмент, а именно: – наличие четкого контроля за менеджерами со стороны собственников; – новый стиль менеджмента, обеспечивающий высокую мотивацию и вовлеченность персонала;

б) ориентация на удовлетворение всех заинтересованных сторон;

в) непрерывное улучшение качества продукции, услуг, процессов, работы;

г) качество как цель номер один, ведущая к снижению затрат, сокращению сроков, повышению производительности и в итоге победе над конкурентами;

д) непрерывное образование всего персонала;

е) четкое распределение ответственности, полномочий и взаимодействия [1].

Опыт внедрения TQM в отечественную практику позволяет выделить основные составляющих:

1) создание документированных систем качества; взаимоотношения с поставщиками;

2) взаимоотношения с потребителями;

3) мотивация к улучшению качества; обучение в области качества [2].

Далее рассмотрим возможности, реализация которых поможет российскому бизнесу влиться в мировое движение качества.

1. Формирование методологической базы адаптации TQM в России. Имеющуюся на сегодняшний день информацию по проблемам менеджмента качества можно разделить по двум направлениям:

- 1) основы TQM на базе зарубежных источников;
- 2) практический опыт отдельных отечественных организаций по разработке систем управления качеством и использованию методов совершенствования.

2. Лидерство руководства. Последние исследования, проводимые с целью выявить основные качества, которыми необходимо обладать руководителю в России для успешного внедрения TQM, выделяют в первую очередь:

- профессиональные навыки бизнеса;
- концептуальные навыки (например, возможность принимать решения и решать проблемы);
- навыки общения;
- личные качества (энтузиазм и постоянство).

3. Обучение менеджеров.

4. Государственная политика. Государству необходимо активизировать деятельность по распространению идей улучшения качества и непрерывного совершенствования, включая следующие направления:

- позиционировать Российскую премию качества как эффективный инструмент для самооценки;
- создавать инфраструктуру совершенствования, взяв за основу опыт EFQM (Европейский Фонд менеджмента качества), вовлекая предприятия в обмен опытом и лучшими бизнес-решениями;
- разработать интернет-ресурс для он-лайн совершенствования компаний (по примеру Excellence One, E-Baldrige, BPIR.com).

5. Психология потребителей.

Внедрение TQM в России, как и любые перемены, связанные с переходом к рыночной системе хозяйствования, сопровождаются рядом барьеров, одни из которых – наследство советского прошлого, другие – объективная реальность настоящего.

Проблема обеспечения стабильно высокого качества производимой продукции – комплексная. Ее нельзя решить проведением отдельных и даже крупных, но разрозненных мероприятий. Только путем системного и комплексного, взаимосвязанного и одновременного осуществления технических, организационных, экономических, правовых и социальных мероприятий на научной основе можно быстро и устойчиво совершенствовать качество продукции.

Для преодоления отставания в области качества предстоит в ближайшие годы не только довести техническое оснащение отечественных организаций, технологию и культуру производства до уровня ведущих промышленно развитых стран, но и решить задачи подготовки профессиональных работников по качеству (специалистов в области качества, менеджеров систем качества, аудиторов качества) и массового обучения работников всех уровней – рабочих, специалистов и руководителей организаций – методам современного менеджмента качества.

Успех и реализация потенциала российского бизнеса в первую очередь будет зависеть от адекватного восприятия происходящего всеми участниками процесса. Каждый из них, не питая иллюзий, обязан профессионально выполнять свою роль:

- потребители - защищать и отстаивать свои интересы;
- компании - удовлетворять требования и пожелания потребителей;

- наука - формировать научную и методологическую базу для адаптации философии качества;
- образование - готовить грамотных специалистов для осуществления преобразований;
- государство - устанавливать вектор развития и способствовать формированию культуры качества в политике, в экономике, в социальной сфере.

Рынок, в свою очередь, являясь макроэкономическим регулятором и индикатором, обеспечит эволюционное развитие процесса внедрения TQM в России, динамика же этого процесса зависит от эффективности деятельности каждого из его участников.

Список использованной литературы:

1. Качалов В. А. Сертификация системы менеджмента качества: триумф или хорошо подготовленный старт? Краткий обзор современных взглядов на менеджмент качества TQM — XXI: проблемы, опыт, перспективы. - Вып. 1. М.: ИздАТ, 2005. - С.7—55.
2. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством: учеб. Пособие. М.: Высш. шк., 2003.
3. Международные стандарты ИСО серии 9000 и статистические методы (новая версия и процессный подход) // Сб. материалов 13-й Междунар. конф. СМЦ «Приоритет», Нижний Новгород. 2001.
4. Лапидус В. А., Концепция всеобщего качества (TQM) как национальная идея России. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [<http://www.iteam.ru>].
5. Маслов Д., Ватсон П., Белокоровин Э. Всеобщее управление качеством в России - труден путь к совершенству // "Качество. Инновации. Образование". – 2004. – №4.

Дата поступления в редакцию: 19.12.2019 г.

Опубликовано: 26.12.2019 г.

© Академия педагогических идей «Новация», электронный журнал, 2019

© Рысинова И.Д., 2019