

тво бизнес-моделей и взаимоотношений, построенных на использовании сильных и минимизации слабых сторон владения активами, управления или поставок продуктов и услуг.

*В.П. Озерова, канд. техн. наук  
БГЭУ (Минск)*

## **РОЛЬ TOTAL QUALITY MANAGEMENT В КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ**

Идея Total Quality Management (далее — TQM) была разработана в 50-х гг. XX в. Эдвардом У. Демингом и была сформулирована им в 14 постулатах. Свою практическую реализацию они получили в Японии, которая с их помощью через 10 лет стала одной из самых передовых стран мира.

Сегодня во всем мире стандартов создано немало. Есть национальные и международные. Наш национальный стандарт — это всем хорошо известные ГОСТы. Международные стандарты вводятся Международной организацией по стандартизации — International Standard Organization (далее — ISO). В настоящее время членами ее являются национальные агентства в 91 стране мира.

Наиболее известен из международных стандартов — стандарт качества ISO 9000. Этот стандарт оценивает не произведенные изделия или услуги, а способность предприятия производить качественные изделия или услуги, т.е. он оценивает качество функционирования самого предприятия и его возможности. И тем самым является прямым реализатором идеи TQM.

Сегодня к национальным и международным стандартам добавился еще один тип — европейский (далее — СЕ). В ближайшем будущем вся продукция, продаваемая на территории Европейского союза, должна будет соответствовать требованиям СЕ. Это будет говорить о том, что все предприятия 12 стран Европейского экономического сообщества будут иметь системы контроля качества управленческого и технологического процессов. Это создаст все условия для высокого качества изделий и услуг, а главное — обеспечит им высокую конкурентоспособность на рынке.