

реть систем управления качеством международных стандартов ИСО серии 9000 на всех уровнях организации производственных процессов.

Совершенствуя и развивая услуги, повышая качество и одновременно снижая и дифференцируя тарифы, применяя обособленную систему скидок и льгот, гарантируя абонентам в любое время и в удобной для них форме доступ к информационным ресурсам, операторы связи повышают как свою конкурентоспособность, так и конкурентоспособность предоставляемых услуг, увеличивают долю рынка, объем продаж и рентабельность, тем самым способствуя наибольшей степени удовлетворенности клиентов в современных услугах связи высокого и стабильного качества.

<http://edoc.bseu.by>

С.А. Шингирей, Л.В. Зябрева
УО БТЭУПК (Гомель)

КОНЦЕПЦИЯ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ УСЛУГ

В настоящее время интенсификация производства услуг происходит в условиях перестройки системы хозяйствования и управления. В условиях перехода к рыночным отношениям как рост запросов человека, так и необходимость выживания в конкурентной борьбе объективно ужесточают требования к сфере услуг относительно культуры сервиса, удобств, времени обслуживания, приемлемых цен. Без крупномасштабной сферы услуг, отвечающей новым требованиям, Беларусь не сумеет создать эффективное рыночное хозяйство. В процессе перехода экономики Беларуси на рыночные основы и ее интеграции в мировое хозяйство следует учитывать как активную роль сферы услуг, так и все аспекты ее развития за рубежом. Первостепенная задача — ускорить развитие сферы услуг и добиться обеспечения качественной сервисной работы. Данная задача в условиях развития рыночных процессов в белорусской экономике вызывает интерес со стороны отечественных предпринимателей и экономистов к зарубежному опыту управления качеством. Особую известность с этой точки зрения получила Концепция всеобщего управления качеством (ВУК).

Важнейшая роль в развитии данной концепции принадлежит американским ученым — Э. Демингу и Дж. Джурану. Разработанная ими философия качества является основополагающей в теории ВУК. Сущность концепции ВУК составляет практическая реализация 14 знаменитых постулатов Деминга:

1. У персонала предприятий должно быть выработано постоянное стремление к повышению качества продукции и услуг.
2. Необходимо овладеть новой философией бизнеса: в меняющихся условиях руководитель не может довольствоваться сегодняшними успехами.
3. Прекратить зависимость от инспекции. Необходимо устранить инспекцию как способ достижения качества.
4. Прекратить практику заключения контрактов на основе низких цен.
5. Постоянно улучшать систему.
6. Обучать на рабочем месте.
7. Учредить руководство.
8. Искоренить страх
9. Устранить барьеры. Кадры должны восприниматься как единая команда.
10. Избегать пустых лозунгов и призывов.

11. Не следует преувеличивать значение, придаваемое в организации работы всевозможным нормативам.

12. Дать возможность гордиться принадлежностью к компании.

13. Поощрять образование и самосовершенствование.

14. Вовлечь каждого работника в деятельность по преобразованию предприятия.

Важнейшими элементами ВУК являются:

1. Акцентирование деятельности на требованиях потребителей.

2. Обеспечение возможности и реальное участие каждого в процессе достижения главной цели — удовлетворить запросы потребителей.

3. Постоянное и непрерывное улучшение качества.

4. Фокусирование внимания на процессах, рассматриваемых в качестве оптимальной системы достижения главной цели — максимизации ценности продукта для потребителя и минимизации его стоимости.

5. Базирование решений только на фактах, а не на интуиции или опыте работников.

Реализация Концепции всеобщего управления качеством и ее адекватное отражение в деятельности отечественных предприятий сферы услуг способны повысить качество сервиса и раскрыть огромный потенциал услуг в преодолении экономических трудностей.