

СУТЬ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ (TQM): ОПЫТ И ПЕРСПЕКТИВЫ ВНЕДРЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Основная суть Всеобщего управления качеством (Total Quality Management, — TQM) заключается в том, что ключевым понятием в бизнесе является качество работ, направленное на наиболее полное удовлетворение потребностей клиентов. И этим качеством необходимо управлять — создать системы, способные эффективно управлять качеством, а так же условия, при которых качество будет поставлено во главу производственного процесса.

TQM включает следующие положения:

- планирование улучшения операций при обнаружении ошибок в их выполнении и нахождение идеи для решения этих проблем;
- выполнение разработанных улучшений для решения проблемы на небольшом участке работ;
- контроль, достигнуты ли тестовые изменения желаемого результата или нет (непрерывное контролирование предлагаемые ключевые мероприятия);
- действия с целью внедрения изменений в больших масштабах, если эксперимент имеет успех.

В основе TQM лежат “Четырнадцать принципов” управления качеством (В.Э. Деминга).

Аспекты стратегического планирования качества в организации включают:

1. Планирование качества: идентификация, кто является клиентом; определение потребности клиентов; перевод этих потребностей на “язык” предприятия; разработка продукта, который соответствует потребностям клиентов; оптимизация характеристик продукта с тем, чтобы они удовлетворили потребностям предприятия и потребностям клиента;

2. Улучшение качества: разработка процесса, который может произвести данный продукт; оптимизация данного процесса;

3. Управление качеством: проверка способностей процесса с имеющимися операционными требованиями произвести заданный продукт; передача процесса на выполнение.

В последние годы было много новых теоретических и практических разработок в области качества, из которых можно выделить два основных положения: все должно делаться в интересах клиен-

тов, потребности которых известны предприятию; дешевле делать качественно с первого раза.

В настоящее время вопросами качества занимаются такие организации, как Японское общество специалистов по контролю качества, Европейская организация по контролю качества, Американское общество контроля за качеством. В нашей стране управление качеством в настоящее время приобретает все большую известность благодаря стандартам серии ISO 9000, определяющих стандарты на качество проектирования, разработки, изготовления и послепродажного обслуживания.

В течение последних лет практически во всех областях рынок товаров и услуг в нашей стране перестает быть “рынком продавца” и становится “рынком покупателя”. Качество становится ощутимым преимуществом в конкурентной борьбе. Увеличивается внешнеторговый оборот, который заставляет все большее число белорусских предприятий получать сертификат качества на соответствие стандартам ISO 9000. Наличие данного сертификата зачастую оказывается обязательным условием участия предприятия в международных тендерах, получения льготных страховок и кредитов, получения национального сертификата соответствия на продукцию, снижение расходов на страхование контрактов. Концепция TQM рассматривается как основной момент, обеспечивающий успех в конкурентной борьбе.

Однако на предприятиях Республики Беларусь TQM сталкивается с большим количеством трудностей, но управленческий персонал высшего звена осознает необходимость внедрения данного направления на предприятии.

Р.В. Субботенко,
студент БГЭУ (Минск)

НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ ИМИДЖА ПРЕДПРИЯТИЯ

Экспортная деятельность — необходимое условие выживания почти для всех предприятий Республики Беларусь. Традиционно львиную его долю составляли поставки в Россию, где наша продукция пользуется спросом благодаря своему неплохому качеству и низкой цене. Однако зачастую у нашей продукции формируется невысокий имидж, который приводит к занижению ее качества в сознании как оптовых, так и розничных покупателей. Ниже приводятся пути выхода из данной ситуации на примере ОАО “Керамин”.