

Студ. Р. А. Жерко
Науч. рук. ст. преп. А. А. Пузыревская
(кафедра экономической теории и маркетинга, БГТУ)

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

Полное управление качеством (TQM) - это непрерывный процесс обнаружения и уменьшения или устранения ошибок. Он используется для производства, чтобы упростить управление цепочками поставок, улучшить обслуживание клиентов и обеспечить обучение сотрудников.

Основное внимание уделяется повышению качества результатов деятельности организации, в том числе товаров и услуг.

TQM не является быстрым решением. Оно требует фундаментальных изменений в мышлении и методах производства. Компании, успешно внедрившие TQM, подтверждают, что подход требует изменений культуры на всех уровнях, на что может уйти много лет. Кроме того, не существует единого мнения о том, как лучше применять TQM. Вариантов решения великое множество. Успех зависит от умения планировать и документировать мельчайшие детали производственных заданий.

К началу 1980-х гг. подход TQM стал притчей во языцех во всем деловом мире, когда речь заходила об эффективности и успехе. В середине 1980-х гг. перед лицом угрозы со стороны японских производителей западные корпорации пытались понять, каким образом управляются японские компании, и применить у себя TQM. Действительно, влияние TQM было настолько велико, что к концу этого периода уже можно было разделить все ведущие мировые производственные компании на две категории: те, что уже ввели TQM, и те, которые собирались это сделать. Эта тенденция подкреплялась широко распространившимся принятием аккредитации систем качества. Международные стандарты ISO 9000 стали глобальным эталоном качества, хотя некоторые компании жаловались на то, что бюрократическое документирование введенных процедур на самом деле мешало им повышать свою конкурентоспособность.

Полное управление качеством направлено на то, чтобы все стороны, участвующие в производственном процессе, отвечали за общее качество конечного продукта или услуги.

ЛИТЕРАТУРА

1. Избранные концепции бизнеса : теории, которые изменили мир / Дез Дирлав ; [пер. с англ. Т. Гутникова]. – Москва : Олимп-Бизнес : Ernst & Young, 2007. – 320 с.; 24 см.; ISBN 978-5-9693-0064-4