

УДК 65.018:338

ГЛАДКОВА А.Е., асистент,
Харківський національний автомобільно-дорожній університет

СУТНІСТЬ І ЗМІСТ ПОНЯТТЯ «ВСЕЗАГАЛЬНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ»

Анотація. У наш час існує безліч точок зору на сутність поняття «Всезагальний менеджмент якості», які мають суттєві відмінності одна від одної. Це викликає певні труднощі під час впровадження «Всезагального менеджменту якості на вітчизняних підприємствах.

У результаті проведеного дослідження було визначено поняття «Всезагальний менеджмент якості» як концепцію, що передбачає поступове і безперервне поліпшення організації, спрямоване на забезпечення якості у всіх сферах діяльності організації, для досягнення довгострокового успіху шляхом задоволення вимог споживачів, членів організації та суспільства в цілому. Також пропонується перелік складових всезагального менеджменту якості, дотримання яких дозволяє забезпечити всезагальну якість.

Ключові слова: менеджмент, якість, підприємство.

ГЛАДКОВА А.Е., ассистент,
Харьковский национальный автомобильно-дорожный университет

СУЩНОСТЬ И СОДЕРЖАНИЕ ПОНЯТИЯ «ВСЕОБЩИЙ МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА»

Аннотация. В наше время существует множество точек зрения на сущность понятия «Всеобщий менеджмент качества», которые имеют существенные отличия друг от друга. Это вызывает определенные трудности при внедрении «Всеобщего менеджмента качества на отечественных предприятиях.

В результате проведенного исследования было определено понятие «Всеобщий менеджмент качества» как концепцию, предусматривающую постепенное и непрерывное улучшение организации, направленное на обеспечение качества во всех сферах деятельности организации, для достижения долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителей, членов организации и общества в целом. Также предлагается перечень составляющих всеобщего менеджмента качества, соблюдение которых позволяет обеспечить всеобщее качество.

Ключевые слова: менеджмент, качество, предприятие.

A. GLADKOVA, Assistant,
Kharkiv National Automobile and Highway University

NATURE AND CONTENT OF "TOTAL QUALITY MANAGEMENT" CONCEPT

Abstract. Nowadays there are many points of view on the nature of «Total quality management» concept that have significant differences. This causes certain difficulties in the implementation of «Total quality management» at the local enterprises.

The study has defined the notion of «Total quality management» as a concept that involves gradual and continuous improvement of an organization, is aimed at ensuring the quality in all areas of the organization's work and achieving a long-term success through meeting the demands of consumers, members of organizations and the society in general. Also a list of components of total quality management is suggested, whose implementation ensures total quality.

Key words: management, quality, enterprise.

Постановка проблеми. Із введенням міжнародних стандартів ISO, адекватних їм українських стандартів, використанням закордонного досвіду на підприємствах України все більшого поширення набуває всезагальний менеджмент якості (TQM). Незважаючи на єдність ідеї щодо його націленості на всезагальну якість, сутність, зміст та принципи TQM по-різному трактуються провідними вітчизняними та зарубіжними вченими, що викликає певні труднощі при його впровадженні на підприємствах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У сучасній літературі та практиці існують різні точки зору на сутність TQM. Під TQM розуміють філософію [1], ідеологію організації [2], напрямок [3], систему дій [4, 5], метод [6, 7], підхід [8, 9], концепцію [10, 11].

Найбільш узагальненими є визначення, що надані з розумінням TQM як філософії та ідеології.

Так, у роботі [1, с. 36] «TQM – це філософія організації, що заснована на прагненні до якості та практиці управління, що призводить до всезагальної якості»; в роботі [2, с. 21] «TQM – це ідеологія, що дозволяє компанії постійно поліпшувати якість роботи та домогтися додаткової конкурентної переваги».

Ці визначення не дають чіткого уявлення про суть, зміст TQM.

В одній із фундаментальних робіт [3] TQM розглядається як «напрямок, орієнтований на застосування підходів якості на всіх рівнях компанії і до всіх її функцій». У цьому визначенні не позначені

види ресурсів, що мають бути мобілізовані, та на кого має бути покладена відповідальність за досягнення мети TQM. Але, на відміну від визначень поданих вище, воно вказує на необхідність впровадження засад TQM на всіх рівнях організаційної структури підприємства.

Інші автори [5] визначають TQM як «систему дій, що спрямовані на досягнення задоволення і залучення споживачів (клієнтів), зростання можливостей працівників, більш високі, довгострокові доходи та менші витрати». Це визначення характеризує TQM як систему, основною метою якої є максимізація доходів та мінімізація витрат. Якість в даному визначенні виступає як засіб для отримання максимального прибутку, а не головна мета функціонування організації. Таке визначення не відображає справжньої суті TQM.

Напрямки, на які має бути спрямована увага під час реалізації концепції всезагального управління якістю, повною мірою визначив у своїй роботі [4, с. 32] Мозолюк В.О. Він визначає TQM як «систему, що будується на таких основних концепціях: орієнтація на результат; концентрація уваги на споживачах; лідерство та відповідність цілям; управління, що ґрунтується на процесах і фактах; розвиток персоналу, його вдосконалення; постійні навчання, інновації, розвиток партнерства; відповідальність перед суспільством». Але неточністю цього визначення є те, що воно має на увазі орієнтацію на результат, а якість у TQM є самою сутністю організації. Орієнтація на якість має бути присутня у всіх напрямках діяльності підприємства та при здійсненні всіх функцій та процесів.

Ці неточності усуваються в визначенні, що наведене в стандартах серії ISO [8, 9].

«TQM – це принципово новий підхід до управління будь-якою організацією, націленою на якість, оснований на участі усіх її членів (персоналу у всіх підрозділах і на усіх рівнях організаційної структури) і спрямований на досягнення довгострокового успіху через задоволення вимог споживача і вигоди як для членів організації, так і суспільства (тобто врахування вимог суспільства)».

У роботі М.Г. Круглова та Г.М. Шишкова [6, с. 79] під всезагальним управлінням якістю пропонується розуміти «метод управління організацією, що заснований на співпраці всіх її співробітників, орієнтований на якість та який забезпечується через задоволення

запитів споживачів, досягнення цілей довготермінового підприємницького успіху та вигоди для всіх працівників організації та господарства в цілому».

Недоліки поняття, що наведене в міжнародних стандартах серії ІСО та в роботі М.Г. Круглова і Г.М. Шишкова, усуває в своїй роботі В.В. Окрепилов [14, с. 189]. Він визначає «загальне управління якістю як концепцію, що передбачає всебічне, цілеспрямоване і добре скоординоване застосування систем і методів управління якістю в усіх сферах діяльності від досліджень і розробок до післяпродажного обслуговування за участю керівництва та службовців усіх рівнів і під час раціонального використання технічних можливостей». Неповнота цього визначення полягає в тому, що воно розглядає раціональне використання тільки технічних можливостей і нехтує іншими інтенсивними факторами підвищення ефективності діяльності. Також робиться акцент на керівників та службовців, а забезпечення якості більшою мірою досягається зусиллями безпосередніх виконавців.

По-різному визначають автори і результати, що можуть бути отримані під час застосування ТQM, більшість авторів як результат визначають задоволення вимог споживачів і отримання вигоди для суспільства в цілому [4, 6 – 10, 14], але деякі виділяють отримання додаткових конкурентних переваг [2] чи збільшення доходів та мінімізацію витрат [8].

Формулювання цілей статті. Метою статті є вдосконалення поняття «Всезагальний менеджмент якості» як певної концепції на основі теоретичних узагальнень, логічного та системного аналізу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Визначення поняття передбачає проведення логічного аналізу, що спрямований на розкриття його змісту, визначення основної точки зору на предмет, його визначаючих характеристик, результати якого наведені в табл. 1.

Таким чином, найбільш суттєвою ознакою науковці вважають задоволення вимог споживачів (ранг 1); менш вагомими – застосування підходів якості, охоплення всіх сфер діяльності.

На підставі вищевикладеного сформулюємо визначення. Отже, всезагальний менеджмент якості – це концепція, що передбачає поступове і безперервне поліпшення організації, спрямоване на забезпечення якості у всіх сферах діяльності організації, для досягнення довгострокового успіху шляхом задоволення вимог споживачів, членів організації та суспільства в цілому.

Таблиця 1

Головні ознаки поняття «Всезагальний менеджмент якості»

Ознаки поняття	Автори							Ранг
	Типанова О.	Уран У.М.	Кануї Gopal К.	Мозолок В.О.	Стандарти ISO	Круглов М.Г., Шишков Г.М.	Окрепилов В.В.	
Прагнення до якості	+				+	+		2–3
Застосування підходів якості		+						5–6
Досягнення задоволення споживачів			+	+	+	+		1
Орієнтація на результат				+	+			4
Участь усіх членів організації					+	+	+	2–3
Охоплення всіх сфер діяльності							+	5–6

Загальне уявлення про поняття «всезагальний менеджмент якості» доцільно формувати, виходячи з основних його складових.

Так, Н.К. Розова у своїй роботі [12, с. 37] визначає такі складові концепції TQM: споживачі, суспільство, члени організації, підрозділи та процеси; якість керівництва, якість процесів, якість продукції, якість послуг; стратегія та політика якості, цілі в галузі якості, комплексне рішення задач, нестійкість та цілеспрямованість.

Проте не виділені окремо партнери, ресурси та не зазначено підпорядкування всіх функцій менеджменту ідеям TQM. Також доцільно визначати саме процеси взаємодії зі споживачами, членами організації, партнерами, контактними аудиторіями та суспільством. Оскільки саме слово «взаємодія» підкреслює співучасть усіх суб'єктів у загальній діяльності. А без охоплення всіх функцій менеджменту неможливо досягти кінцевого результату – якості організації в цілому.

Розвиваючи ідею Н.К. Розової, складові концепції всезагального менеджменту якості зображені на рис. 1.

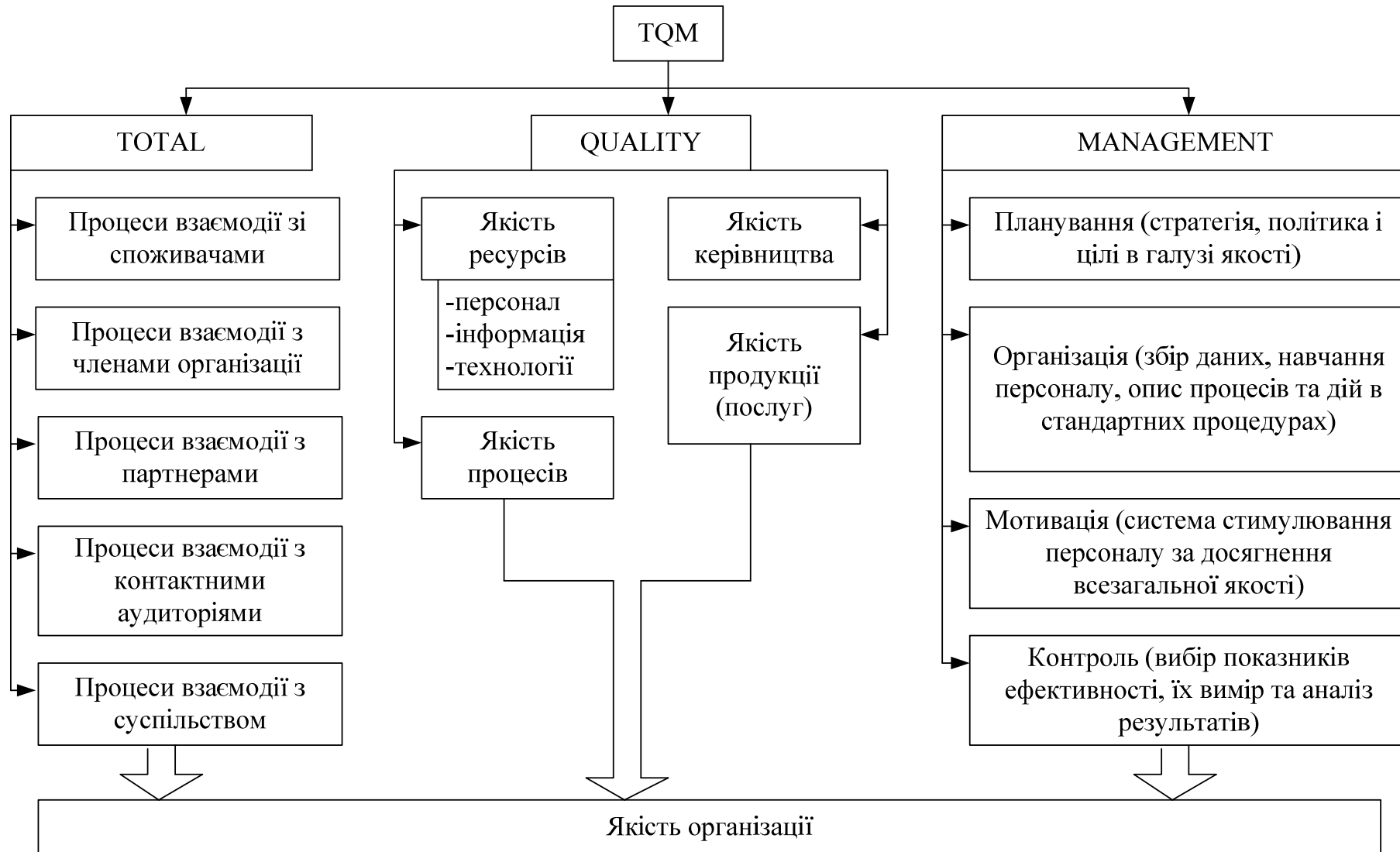


Рис. 1. Складові концепції «Всезагальний менеджмент якості»

Висновки. Визначено поняття «всезагальний менеджмент якості» як концепцію, що передбачає поступове і безперервне поліпшення організації, спрямоване на забезпечення якості у всіх сферах діяльності організації, для досягнення довгострокового успіху, шляхом задоволення вимог споживачів, членів організації та суспільства в цілому.

Література

1. Типанова Е. Всеобъемлющее управление качеством / Е. Типанова // Современный бухгалтер. – 2007. – № 24. – С. 36–43.
2. Корчагіна А. TQM – Тотальне управління якістю / А. Корчагіна // Державні закупівлі України. – 2006. – № 12. – С. 21–24.
3. Yuran Y. M. A history of managing for quality / Y.M. Yuran, 1995. – 688 с.
4. Мозолюк В.О. Системне управління якістю / В.О. Мозолюк. – Миколаїв: НУК, 2005. – 104 с.
5. Kanyi Gopal K. Total quality management / Gopal K Kanyi // Total quality management. – 1999. – Vol. 1. – С. 26 – 33.
6. Круглов М.Г. Менеджмент качества как он есть / М.Г. Круглов, Г.М. Шишков. – М.: Эксмо, 2006. – 544 с.
7. Рамперсад Хьюберт К. Общее управление качеством: личностные и организационные изменения / Хьюберт К. Рамперсад – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2005. – 256 с.
8. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2001. Чинний від 2009-06-22 – К.: Держстандарт України, 2009. – 23 с.
9. Системи управління якістю. Основні положення: ДСТУ ISO 9000: 2009. – На заміну ДСТУ ISO 9004-1-95. Чинний від 2001-06-27. К.: Держстандарту.
10. Криворучко О.М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: теорія, методологія і практика Монографія / О.М. Криворучко – Х.: ХНАДУ, 2006. – 404 с.
11. Окрепилов В.В. Управление качеством / В.В. Окрепилов – М.: ОАО «Изд-во «Экономика», 1998. – 640 с.
12. Розова Н.К. Управление качеством / Н.К. Розова. – К.: МАУП, 2000. – 196 с.
13. Басовский Л.Е. Управление качеством / Л.Е. Басовський, В.Б. Простасьев. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 212 с.
14. Фомичев С.К. Основы управления качеством / С.К. Фомичев, А.А. Старостина, Н.И. Скрябина. – К.: МАУП, 2000. – 196 с.

Рецензент: О. М. Криворучко, докт. екон. наук, проф., ХНАДУ.

Стаття надійшла до редакції 15.03.2016 р.