

ББК У9(2Рос)-94

ОСОБЕННОСТИ ПРОЦЕССА ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ В СИСТЕМЕ TQM

В.В. Дробышева

*ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический
университет»*

Рецензент Б.И. Герасимов

Ключевые слова и фразы: накопленный опыт; основные принципы; улучшение качества; управление качеством.

Аннотация: Рассмотрена система всеобщего менеджмента качества как неотъемлемая часть управления социально-экономическими процессами. Удовлетворение разнообразных потребностей населения базируется на обеспечении качества трудовой жизни, производственных отношений, культуры бизнеса, высокого уровня образования, качества технологий, продукции, услуг.

В рыночной экономике проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности. Качество – комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработка стратегии, механизма реализации программ качества и др.

В 70-80-е годы прошлого столетия к специалистам пришло понимание универсальности основных принципов управления качеством, приемлемых для предприятий любой отраслевой принадлежности, в том числе для государственных органов управления, вне зависимости от того, в какой стране они находятся. Было положено начало развитию универсальных подходов к управлению качеством – Universal Quality Management (UQM) – Универсальный менеджмент качества. Именно этот период характеризуется переходом от управления качеством к всеобщему менеджменту качества (TQM).

Дробышева В.В. – кандидат экономических наук, доцент кафедры «Экономический анализ» ТГТУ.

Система TQM является комплексной системой, ориентированной на постоянное улучшение качества. Основная философия TQM базируется на принципе – улучшению нет предела. При этом осознается, что достичь этих пределов невозможно, но к этому надо постоянно стремиться и не останавливаться на достигнутых результатах. Концепция стандартов ИСО отвечает на вопрос, что делать для обеспечения качества, тогда как концепция TQM – как это делать. В системе TQM используются адекватные целям методы управления качеством. В настоящее время TQM становится интегральной концепцией общего менеджмента. Она позволяет объединить отдельные функции и направления управления в организации с позиций обеспечения не только качества продукции, но и качества трудовых ресурсов, уровня и качества жизни.

Наибольшее распространение система качества получила в промышленно развитых странах – США, Великобритании, Швеции, Японии, Южной Корее, на Тайване. Вместе с тем в каждой стране она трактовалась по-своему, исходя из особенностей ее исторического развития и работ по менеджменту качества. Так, в США и Европе основной упор в TQM делался на культуру производства, а в восточных государствах – на статистические методы и групповую деятельность в области качества.

В России концепция TQM стала востребованной специалистами в середине 90-х годов двадцатого столетия. В отличие от зарубежной практики, когда применение TQM началось еще до применения стандартов ИСО, в нашей стране внедрение этих стандартов дало толчок изучению концепции TQM.

По мнению экономистов-аналитиков экономические, исторические успехи нации на 80 % определяются не природными ресурсами и технологиями, а эффективностью управления. Однако, как свидетельствует мировой опыт, такая роль управления может быть реализована лишь при благоприятных внешних и внутренних условиях. Определяющим внутренним условием является ориентация общества на качество жизни. Управление экономикой, являясь частью системы макроуправления, должно осуществляться в соответствии с принципами: экономика главным образом ориентируется на социальные нужды людей; экономическая политика приспособляется к человеку, а не наоборот.

В настоящее время одной из серьезных проблем для регионов России является создание системы управления качеством жизни, позволяющей обеспечить высокий уровень благосостояния населения в условиях рынка.

Разработка теории управления качеством жизни велась как зарубежными, так и отечественными учеными. Исходные представления об уровне благосостояния как определенных стандартах жизни, формировались уже в работах Аристотеля, И. Канта, А. Смита, Д. Рикардо, К. Маркса, П. Самуэльсона. Общим проблемам теории менеджмента качества посвящены новаторские работы видных зарубежных теоретиков и практиков в области качества: Дж. М. Джурана, К. Исикавы, и др.

Исследованием проблем качества жизни занимаются многие отечественные ученые, в частности: Б.В. Бойцов, А.В. Гличев, Л.Г. Дубицкий, Ю.В. Крянев, М.Б. Плущевский, А.И. Субетто и многие другие. Серьезную организационную и научную работу в области качества жизни ведут

Госстандарт России и его институты, в том числе Академия проблем качества.

Актуальные вопросы, связанные с анализом накопленного опыта регионального планирования, программного управления качеством жизни в регионах, нашли свое отражение в научных трудах отечественных ученых, – В.Ф. Безъязычного, Е.В. Шилкова, Г.Н. Тарасовой, А.И. Чиркова, А.И. Лисицина, Н.И. Неряева и др.

Несмотря на наличие особенностей применения рассматриваемой системы качества в разных странах, можно выделить следующие фундаментальные ее характеристики:

- ориентация всей деятельности предприятия на потребителей, от удовлетворения требований и ожиданий которых зависит успех предприятия в рыночной экономике;

- непрерывное совершенствование производства и деятельности в области качества;

- комплексное и системное решение задач обеспечения качества на всех этапах деятельности;

- смещение главных усилий в сфере качества в сторону человеческих ресурсов;

- непрерывное повышение компетентности персонала, вовлеченного в процесс повышения качества;

- отношение к обеспечению качества как к непрерывному процессу, когда качество объекта на конечном этапе – следствие достижения качества на всех предшествующих этапах;

- оптимизация соотношения «качество – затраты – время»;

- обеспечение достоверности данных о качестве за счет применения статистических методов;

- непрерывное улучшение качества.

Качество жизни определяется действием многих факторов – внешних и внутренних, таких как: недостатки в законодательстве, низкий уровень заработной платы, недостатки в системе образования, низкое качество продуктов питания, недостатки в системе финансирования образования, несовершенство систем управления качеством др. В целях обеспечения требуемого качества в различных областях жизни России необходима кропотливая и последовательная работа организационного и научно-исследовательского направления.

Управление качеством жизни должно исходить из таких понятий как система, среда, цель программа и др. Различают управляющую и управляемую системы. Управляемая система представляет собой различные элементы: качество образования; качество здравоохранения; качество трудовых ресурсов, производства, технологий и др. Управляющая система создает и обеспечивает реализацию программ качества жизни. В современных условиях для практической реализации намеченных целей и задач в области обеспечения и улучшения качества жизни населения регионов России назрела необходимость создания регионального центра, объединяющего: деятельность администрации, определяющей политику социально-экономического развития области; научно-методического и координационного центра, координационно-методического совета по проблемам

качества и повышения конкурентоспособности продукции; органов гостатистики; общественных организаций.

Механизм разработки и реализации программ управления качеством жизни следует осуществлять, используя концепцию менеджмента качества, в соответствии со стандартами серии ISO 9000:2000, являющихся универсальными, так как могут быть применимы к деятельности как предприятий и организаций всех форм собственности, так и государственных административных органов и их департаментов.

Таким образом, TQM должна рассматриваться как неотъемлемая часть управления социально-экономическими процессами. Удовлетворение разнообразных потребностей населения базируется на обеспечении качества трудовой жизни, производственных отношений, культуры бизнеса, высокого уровня образования, качества технологий, продукции, услуг. Следовательно, TQM – важнейший инструмент формирования всех составляющих качества жизни.

Список литературы

1. Инновационный менеджмент / Ильенкова С.Д. [и др.]. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 343 с.
2. Никитин, В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000 / В.А. Никитин, В.В. Филончева. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2005. – 127 с.
3. ИСО 9000:2000. Международный стандарт. Системы менеджмента по качеству. Основные положения и словарь.
4. Менеджмент систем качества / М.Г. Круглов [и др.]. – М. : Изд-во стандартов, 1997.

Peculiarities of Forming of Life Quality Control System in TQM System

V.V. Drobysheva

Tambov State Technical University

Key words and phrases: cumulative experience; basic principles; quality improvement; quality control.

Abstract: The system of TQM as integral part of control over social and economic processes is considered. Meeting various people's requirements is based on providing the quality of working life, production relations, business culture, high level of education; quality of technologies, products and services.

© В.В. Дробышева, 2007