**УДК 005.6**

**Применение концепций TQM и ТРМ в Российской экономике**

**Э.А. Конюшкин[[1]](#footnote-1)**

Иркутский государственный технический университет,

664074, г. Иркутск, ул. Лермонтова, 83.

Рассматриваются современные подходы управления качеством и проблемы, связанные с их внедрением в российскую экономику (производство товаров и оказание услуг); применение методологий TQM и TPM; влияние их на российский бизнес. Анализируется позиционирование Российской премии качества как эффективного инструмента совершенствования компаний.

Библиогр. 4 назв.

*Ключевые слова: всеобщее управление качеством; концепции TQM; концепции ТРМ; Российская премия качества.*

**APPLICATION OF THE TQM AND TRM CONCEPTS IN THE RUSSIAN ECONOMY**

**E.A. Konyushkin**

Irkutsk State Technical University,

83 Lermontov Str., Irkutsk, 664074

The article considers modern approaches to the quality management and problems related to their introduction into Russian economy (production of goods and facilitation). The paper describes the methodologies of TQM and TPM practice and their impact on Russian business, positioning of the Russian Quality Prize as an effective tool for companies’ development.

Sources: 4 refs.

*Key words: Total Quality Management, TQM concept, TPM concept, Russian Quality Prize.*

Развитие Системы добровольной сертификации без активного применения эффективных, уже давно опробованных и используемых в мировой практике управленческих методов, приведет к одностороннему применению отдельных требований ИСО и не обеспечит повышения конкурентоспособности российской сферы производства и оказания услуг. Только при комплексном (полном) подходе (процессном подходе) появляется возможность решения актуальных на сегодняшний день проблем менеджмента, таких как несоответствующая документация, несоответствующие процедуры контроля, несоответствующие процессы, несоответствующие ресурсы, отклонения, риски.

Изучение передовых мировых тенденций в области управления качеством свидетельствует о том, что многие предприятия из-за растущей конкуренции вынуждены активно применять все новые подходы в управлении, снижать издержки, повышающие качество выпускаемой продукции или оказываемых услуг.

На мой взгляд, одним из залогов успеха ведущих компаний мира является понимание и применение концепции TQM, в которой статистические методы являются лишь инструментом, а главное – это философия нравственности, основанная на уважении к работнику как к личности; вовлеченность в процесс решения текущих проблем всех сотрудников компании; создание психологической атмосферы, искореняющей страх и обеспечивающей почву для развития творческого потенциала человека [2].

Всеобщее управление качеством – это концепция, предусматривающая всестороннее и скоординированное применение систем и методов управления качеством во всех сферах деятельности от исследований и разработок до послепродажного обслуживания при участии руководства и служащих всех уровней и при рациональном использовании технических возможностей [3].

В то время, пока мировое сообщество производителей изучало концепцию TQM, передовые компании в мире начали применение новой, более широкой, чем TQM, концепции. Речь идет о концепции ТРМ (Total Productive Maintenance – концепция обеспечения качества продукции и снижения издержек производственной системы на основе эффективного обслуживания оборудования).

На данном этапе становления российской экономики (производства товаров и оказания услуг) можно выделить несколько проблем. В современном бизнесе конкурентоспособность компании зависит от качества менеджмента организации. В России с каждым годом все большее число руководителей видят стабильность своих предприятий в отлаженной системе управления, отвечающей мировым стандартам. Проблема качества менеджмента тем более актуальна в свете вступления России в ВТО и появления конкуренции со стороны иностранных компаний.

Нужна правильная расстановка акцентов в понимании качества, например, воспитание культуры качества на основе принципов TQM и TPM, формирование методологической базы адаптации TQM в России на примерах конкретных предприятий. Требования к специалистам в области качества должны основываться на знаниях в области экономики и менеджмента. Подготовка руководителей должна сопровождаться знаниями современных подходов к управлению, способных эффективно работать в рыночных условиях.

Часть современных подходов применяется и в российском бизнесе: ISO серии 9000, Российская премия качества, бенчмаркинг, самооценка и т.д. Однако часто эти принципы вводятся искусственно и не дают желаемого результата, поэтому проблема адаптации западных подходов выходит на первый план. Руководители, с одной стороны, понимают, что менять философию необходимо, с другой стороны, существует масса барьеров: отсутствие знаний и практических навыков, сопротивление работников, непонимание коллег и партнеров по бизнесу.

Отсутствие базовой культуры TQM мешает эффективному внедрению и применению этих инструментов в российском бизнесе. Ожидать вовлечения компании в процесс совершенствования, когда культура и философия качества на этом предприятии отсутствуют или созданы только на бумаге. Нельзя совершенствовать то, чего нет. Сначала – формирование культуры качества, и только затем – ее совершенствование. Удовлетворение потребителей – это искусство дать потребителю то, чего он ожидает, и даже больше.

Российскому бизнесу следует осознать, что удовлетворение потребителей – это лояльность к компании. Чем больше лояльных клиентов, тем уверенней компания чувствует себя на рынке. Следовательно, необходимо менять и подходы в маркетинге – от общего и нишевого маркетинга к маркетингу один на один, маркетингу по базам данных [1].

Повышение культуры качества и эффективности работы компаний благотворно отражается на экономике страны. Необходимо позиционировать Российскую премию качества как эффективный инструмент самооценки. Эта премия формирует собственную национальную политику в области качества и позволяет компаниям заботиться не только о качестве своих продуктов и услуг, но и уделять пристальное внимание менеджменту. Для большинства компаний получение премии не является первостепенной задачей. Премии качества – это, прежде всего, модели совершенствования бизнеса, которые позволяют руководителям структурировать и систематизировать работу внутри компании и начать процесс совершенствования [4]. Сегодня многие западные компании на базе моделей премий качества выстраивают стратегию управления компанией, нацеленную на постоянное совершенствование бизнеса.

Самооценка по критериям премии позволяет оценить свою компанию со стороны, проанализировать деятельность и обратить внимание на то, что именно нужно развивать и совершенствовать.

Инновационный подход в развитие российской экономики напрямую связан с выпуском высококачественных продуктов и оказанием услуг, отвечающих требованиям и желаниям потребителя. Для достижения поставленных целей российскому бизнесу необходимо применять новые подходы в управлении.

**Библиографический список**

1. Лапидус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях. – 2-е изд. – Н. Новгород: ООО СМЦ "Приоритет", 2008. – 432 с.
2. Кане М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учеб. для вузов / под ред. М.М. Кане. – СПб.: Питер, 2009. – 560 с.
3. Управление качеством / под общ. ред. проф. В.Н. Азарова. – М.: Изд-во МГИЭМ, 1999. – Т.1 : Основы обеспечения качества. – 326 с.
4. Управление качеством / под общей ред. проф. В.Н. Азарова. – М.: Изд-во МГИЭМ, 2000. – Т.2: Принципы и методы всеобщего руководства качеством. – 356 с.

1. Конюшкин Эдуард Александрович, студент Института экономики, управления и права, каф. управления качеством и механики, e-mail: [nos1991.91@mail.ru](mailto:nos1991.91@mail.ru)

   Konyushkin Eduard, a student of Economics, Management and Law Institute, Quality Management and Mechanics Department, e-mail: nos1991.91@mail.ru [↑](#footnote-ref-1)