

Тому, щоб уникнути імовірної втрати покупців та зниження об'єму продаж, маркетологи постійно проводять опитування, що виявляє ступінь задоволення споживача.

Існуючі нормативні документи створення та управління системою якості загалом направлені на контроль рівня якості створюваної продукції та задоволення висунутих потреб споживача. На сьогоднішній день такий підхід в управлінні якістю продукції не відповідає ситуації. Сьогодні саме підприємство повинно генерувати нові рівні якості та створювати нові, більш високого порядку, стандарти якості.

В умовах туристичного підприємства потрібно більше розширювати процес глобалізації економіки, не повинно зупинятися на досягнутому рівні якості. Жодне підприємство не може бути захищене від експансії власних ринків конкурентами, як національними так і іноземними. Генерування нового, більш високого рівня якості продукції, може дати цю впевненість Природа послуги в значній мірі відрізняється від природи товару. І цьому процес постійного підвищення рівня якості послуг, що надаються, дає можливість зберегти не тільки наявних клієнтів, а також залучити нові.

TQM – СУТНІСТЬ, ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ, ПРИНЦИПИ ВПРОВАДЖЕННЯ

Куценко С.С.

Науковий керівник – Богдан Н.М., канд. екон. наук, доцент

TQM – це філософія управління, яка прагне об'єднати всі організаційні функції (маркетинг, фінанси, дизайн, інжиніринг та виробництво, обслуговування клієнтів тощо), щоб зосередити увагу на задоволенні потреб клієнтів та організаційних цілей.

Основне визначення загального управління якістю (TQM) описує підхід управління до довгострокового успіху через задоволення потреб клієнтів. У процесі загальної кваліфікаційної роботи всі члени організації беруть участь у вдосконаленні процесів, продуктів, послуг та культури, в якій вони працюють.

Загальне управління якістю можна узагальнити як систему управління для клієнт-орієнтованої організації, яка передбачає постійне вдосконалення співробітників. Вона використовує стратегію, дані та ефективні комунікації, щоб інтегрувати якісну дисципліну в культуру та діяльність організації. Більшість цих концепцій присутні в сучасних системах управління якістю, що є правонаступником TQM.

8 принципів загального управління якістю:

1. Клієнт-орієнтований

Клієнт в остаточному підсумку визначає рівень якості. Незалежно від того, що робить організація для підвищення кваліфікації співробітників, що інтегрують якість у процес розробки, модернізацію комп'ютерів або програмного забезпечення або покупку нових вимірювальних інструментів, клієнт визначає, чи були ці заходи цінні.

2. Загальне залучення працівників

Всі співробітники беруть участь у роботі над спільними цілями. Загальне зобов'язання працівників може бути отримано лише після того, як страх був вигнаний з робочого місця, коли відбулося набуття повноважень, а керівництво забезпечило належне середовище. Високопродуктивні робочі системи інтегрують зусилля постійного вдосконалення при звичайних ділових операціях. Саморядні робочі групи є однією з форм розширення можливостей.

3. Орієнтований на процес

Фундаментальною частиною TQM є фокус на процесовому мисленні. Процес являє собою серію кроків, які приймають вхідні дані від постачальників (внутрішні або зовнішні) та перетворює їх у вихідні дані, які поставляються клієнтам (знову ж таки внутрішні або зовнішні). Визначено кроки, необхідні для виконання процесу, а показники ефективності постійно контролюються для виявлення несподіваних варіантів.

4. Комплексна система

Хоча організація може складатися з багатьох різних функціональних спеціальностей, часто організованих у вертикально структуровані підрозділи, саме горизонтальні процеси, пов'язані з цими функціями, є основною темою TQM.

Мікропроцеси додаються до більших процесів, і всі процеси агреговані в бізнес-процеси, необхідні для визначення та реалізації стратегії. Кожен повинен розуміти бачення, місію та керівні принципи, а також політику якості, цілі та критичні процеси організації. Діяльність підприємства повинна постійно контролюватися та постійно підтримуватися.

Інтегрована бізнес-система може бути спроектована за критеріями Національної програми якості Baldrige або врахувати стандарти ISO 9000. Кожна організація має унікальну культуру роботи, і практично неможливо домогтися досконалості у своїх продуктах і сервісах, якщо тільки культура доброї якості не була популяризована. Таким чином, інтегрована система об'єднує елементи вдосконалення бізнесу з метою постійного вдосконалення та перевищення очікувань клієнтів, працівників та інших зацікавлених сторін.

5. Стратегічний та систематичний підхід

Важливою частиною управління якістю є стратегічний та систематичний підхід до досягнення бачення, місії та цілей організації. Цей процес, що називається стратегічне планування або стратегічне управління, включає розробку стратегічного плану, який об'єднує якість як основний компонент.

6. Постійне вдосконалення

Основна спрямованість TQM - постійне вдосконалення процесу. Постійне вдосконалення змушує організацію бути як аналітичною, так і креативною, щоб знайти способи стати більш конкурентоспроможними та ефективнішими для задоволення очікувань зацікавлених сторін.

7. Факторне прийняття рішень

Для того, щоб дізнатися, наскільки ефективно працює організація, необхідні дані щодо показників ефективності. TQM вимагає, щоб організація постійно збирала та аналізувала дані, щоб покращити точність прийняття рішень, досягти консенсусу та дозволити прогнозування на основі минулої історії.

8. Зв'язок

Під час організаційних змін, а також у частині повсякденної роботи, ефективна комунікація відіграє велику роль у підтримці моралі та мотивації працівників на всіх рівнях. Комунікації включають стратегію, метод і своєчасність.

Ці елементи вважаються такими важливими для TQM, що багато організацій визначають їх у певному форматі як сукупність основних цінностей та принципів, на яких організація повинна функціонувати.

Неперервне вдосконалення має полягати не тільки в поліпшенні результатів, але, що важливіше, у підвищенні можливостей для отримання кращих результатів у майбутньому. П'ять основних напрямків, спрямованих на поліпшення можливостей, - це вироблення попиту, виробництво поставок, технології, операції та можливості людей.

Головним принципом TQM є те, що помилки можуть бути зроблені людьми, але більшість з них викликані або, принаймні, дозволено помилковими системами та процесами. Це означає, що основна причина таких помилок може бути виявлена та усунена, і повторення можна запобігти шляхом зміни процесу.