**Исследовательский подход к анализу проблемы**

**качества продукции в организации**

*Филипович Н.П..  
 Научный руководитель: Сахаров В.А.*

*Учреждение образования “Гомельский государственный машиностроительный колледж”*

Total Quality Management понятие комплексное. Total означает охват этой системой всей организации и возможность неограниченного применения для всех видов деятельности, в каж­дом подразделении организации, на каждом рабочем месте. Качество как главная цель дея­тельности организации может быть достигнута только путем вовлечения в процесс ее дости­жения всего персонала. Качество перестало ассоциироваться только с качеством продукции. Любую работу можно рассматривать как процесс, в том числе и создание продукции от идеи, проектирования до изготовления. Управлять процессами необходимо, опираясь на принципы качества. Quality — это исполнение требований внутренних и внешних клиентов таким обра­зом, чтобы они были полностью удовлетворены. Management — управление, понимаемое как метод решения проблем и достижения значительных улучшений посредством стремления к бо­лее высокому качеству работы и ее эффектов. TQM включает два механизма:

* + Первый поддерживает необходимое качество и заключается в предоставлении компа­нией определенных гарантий потребителю, что создает уверенность в товаре или услуге. При­менительно к качеству действует целевая установка: стремление к «нулю дефектов», непроиз­водительных затрат, поставки «точно в срок»;
  + Второй предполагает, что уровень качества необходимо постоянно повышать. Целью данного механизма является непрерывный рост качества процессов, работы, продукта. Основ­ная философия TQM базируется на принципе «улучшению нет предела». При этом осознается, что достичь этих пределов невозможно, но надо постоянно стремиться и не останавливаться на достигнутых результатах. Эта философия имеет специальный термин — «постоянное улуч­шение качества» (quality improvement).

Сформулированы восемь принципов менеджмента качества, которые легли в основу стандартов ИСО 9000 - 2000. К ним относятся следующие:

* ориентация на потребителя. Организации зависят от своих поэтому должны знать на­стоящие и будущие потребности, выполнять требования потребителя и стремиться превзойти ожидания потребителя;
* лидерство руководителя. Лидеры устанавливают единство целей и руководства в орга­низации. Они создают и поддерживают среду, в которой работники могут быть полностью во­влечены в достижение целей организации;
* вовлечение работников. Персонал на всех уровнях составляет основу организации, и его полное вовлечение позволяет использовать его способности на пользу организации;
* процессный подход. Желаемый результат достигается более эффективно, когда соот­ветствующими ресурсами и видами деятельности управляют как процессами;
* системный подход к менеджменту. Определение, понимание и управление системой взаимосвязанных процессов улучшает результативность и эффективность организации;
* постоянное улучшение. Неизменной целью организации должно стать постоянное улучшение;
* принятие решений, основанных на фактах. Эффективные решения основываются на анализе данных и информации;
* взаимовыгодные отношения с поставщиками. Организация и поставщики взаимозави­симы, и их взаимовыгодные отношения увеличивают способность создавать ценности.

Международные стандарты ИСО серии 9000—2000 устанавливают требования к базовой модели системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе.

Система менеджмента качества, основанная на процессном подходе, мотивирует персо­нал организации к следующим действиям:

* анализу требований потребителя;
* определению процессов, необходимых для реализации приемлемого продукта
* управлению этими процессами;
* постоянному совершенствованию этих процессов и их продуктов.

Такая система обеспечивает уверенность удовлетворения требований потребителя.

При всем многообразии подходов, тем не менее, можно определить элементы и признаки, которые составляют сущность системы TQM.

К основным элементам процесса управления посредством качества относятся:

* определение политики и целей в отношении качества — политика качества включает стратегию, т.е. все намерения и направления действий организации, определенные высшим ру­ководством в области качества, и тактику, которая представляет средства и методы реализации этой стратегии. Цели в отношении качества могут формулироваться в общем или относиться конкретно к производимым изделиям или оказываемым услугам через установление конкрет­ного класса качества, к которому они должны относиться;
* планирование качества — это разработка специфических способов, средств и очеред­ности действий, связанных с достижением принятого уровня качества продукта, услуги, дого­вора или мероприятия и постоянным его улучшением;
* обеспечение качества — это все планируемые и систематические действий,' Необходи­мые для создания соответствующей степени доверия к тому, что продукт или услуга удовле­творит качественные требования. Обеспечение качества внутри организации выполняет роль средства управления. В случае заключения и реализации договоров оно помогает сформиро­вать соответствующий уровень доверия к поставщику;
* руководство качеством — это методы и действия, применяемые с целью выполнения качественных требований клиента посредством придания продукту соответствующих характе­ристик и свойств. Для достижения экономической эффективности руководство качеством ох­ватывает мониторинг процесса, а также элиминирование причин неудовлетворительного ис­полнения на различных этапах петли качества;
* совершенствование— это постоянное улучшение качества.

К общим целям TQM следует отнести:

* обеспечение постоянного улучшения качества сегодня в будущем;
* достижение доверия клиентов к компетентности поставщика, его товарам и услугам, т.е. доверия к организации и к (логотипу, который становится своеобразным знаком качеств;
* создание прозрачности и согласованности внутренних процедур, охватывающих все организации;
* обеспечение удовлетворенности сотрудников.

Таким образом, концепция TQM - это прежде всего решительная ориентация на клиента. В 80-х гг. XX в., когда она только разрабатывалась, появилась необходимость принятия нового определения понятия качества, которое, как и новая концепция в целом, является универсаль­ным и соответствующим каждой организации и каждому продукту. Сейчас эта концепция представляет одну из важнейших платформ конструкции стандартов ИСО серии 9000 и звучит так: «Качество продукта (услуги) — это уровень его (ее) способности удовлетворять опреде­ленные потребности клиента».