

УДК 658.56

Тихонов Н.Е. студент,
2 курс, Институт финансов, экономики и управления,
Тольяттинский Государственный Университет
Тольятти (Россия)
Андреасян Г.М., магистрант,
2 курс, Институт математики, физики и информационных
технологий,
Тольяттинский государственный университет,
Тольятти (Россия)
Tikhonov N.E. student,
2nd year, Institute of Finance, Economics and Management,
Togliatti State University
Togliatti (Russia)
Andreasyan G.M., Master student,
2nd year, Institute of Mathematics, Physics and Information Technologies,
Togliatti State University,
Togliatti (Russia)

ЭЛЕМЕНТЫ ОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ.

Аннотация: Изучение общих элементов структурированной системы управления качеством в производственной деятельности.

Ключевые слова: элементы, инструменты, управления, качество, общая система, система эффективности.

Elements of total quality management.

Annotation: Study of common elements of a structured quality management system in production activities.

Keywords: elements, tools, management, quality, overall system, performance system.

Сейчас время развития предпринимательской деятельности. Каждый человек пытается создать структурированное предприятие, способное приносить пассивный доход. Пассивный и высокий доход – это цель предпринимателя, она мотивирует его улучшать, расширять, делать свое предприятие совершеннее.

Один из ключевых элементов улучшения своего предприятия – качество производимого товара или услуги. Сравнивая с другими предприятиями, потребитель выберет товар, произведенный качественнее по своим характеристикам.

От эффективности зависит успех. Чем эффективнее система общего управления качества, тем больше шанс добиться успеха в производстве. В науке принято выделять основные восемь элементов, которые объединены в четыре большие группы общего управления качеством.

Основные группы общего управления качеством (объяснение на примере строительства дома):

1. Основообразующая – фундамент дома;
2. Дополнительная – выступают как кирпичи у дома;
3. Связующая – соединяют кирпичи как раствор;
4. Периферическая – как крыша дома.

Рассмотрение восьми элементов начнется с основообразующей группы. Данная группа включает в себя элементы: этика, доверие, честность или, как по-другому, целостность.

Система управления качеством имеет сложную структурированную систему, в которые все процессы работают слаженно. Основой всех процессов выступает взаимосвязь между тремя элементами: этика-честность-доверие (целостность).

Для изучения такой группы необходимо рассматривать каждого сотрудника независимо от его статуса, назначения и уровня в иерархии в производственной деятельности.

1. Этика – это регулятивный элемент. Он выступает контролирующим компонентом в соотношении того, что хорошо, а что плохо независимо от направления производства в предприятии. Между

понятиями «хорошо» и «плохо» тонкая грань, которую легко можно «сломать». Поэтому этика, как наука, учит человека следовать кодексу установленных правил поведения в организации и как правильно придерживаться этих правил и положений;

2. Доверие – важнейший фактор на производстве. Доверие необходимо, чтобы система управления работала полноценно. Каждый человек на предприятие должен уметь доверять своему коллеге. Доверие улучшает взаимоотношения сотрудников, что помогает в принятии более эффективных решений производства;
3. Честность или целостность. Элемент относится к внутренним нравственостям человека. Сотрудник должен уметь уважать политику функционирования своего предприятия. Система общего управления качества не может функционировать в среде, в которой происходит критика друг друга.

Группа дополнительных элементов. Элементы, указанной группы, помогают усовершенствовать процесс производства через внедрение необходимых мероприятий. Элементы выступают основой для периферической группы элементов.

1. Обучение. Сотрудники должны проходить уникальные тренинги или курсы по усовершенствованию своих навыков. Менеджеры производства должны постоянно информировать своих работников о принципах эффективной системы управления качества. Главное, что должно принести обучение – это развитие межличностных коммуникационных навыков, таким образом, сотрудники будут уметь работать в команде, обладать техническими, специфицированными знаниями в области своего производства, эффективно принимать решения, а также решать проблемы с меньшими затратами ресурсов предприятия. Обучение позволяет

- эффективно внедрять систему управления в различные подразделения производства;
2. Командная работа. Для улучшения показателей организации сотрудники должны работать в команде. Работа в команде позволяет проводить генерирующие мероприятия, что позволит улучшить систему и процессы;
 3. Руководство. Главное звено в производстве – руководитель и его команда. Лидерство обеспечивает слаженную работу всех процессов в системе производства. Лидер должен действовать как источник вдохновения для сотрудников. Руководитель должен верить в систему управления качества, чтобы сотрудники верили тоже.

Связующая группа элементов соединяет все элементы в единую эффективную систему управления.

1. Коммуникация. Общение позволяет «извлечь» из сотрудников всё самое лучшее. Умение правильно общаться позволяет исключить многие конфликтные ситуации, которые могут привести к разрушению одного из много процессов системы. Взаимоотношения между сотрудниками призвано решать многие проблемы или изъяны в системы эффективного управления качества.

Существует различные виды коммуникации между сотрудниками на производстве:

1. Нисходящая коммуникация – поток информации идёт от руководства к сотрудникам;
2. Восходящая коммуникация – поток информации идёт от сотрудников к руководству;
3. Боковая коммуникация – связь осуществляется между различными подразделения на предприятии.

Периферическая группа элементов функционирует для большего совершенства системы. Один из элементов, который действует на сотрудников, создавая некую мотивацию.

1. Признание. Элемент действует как катализатор, побуждая сотрудников организации совершать свою деятельность усерднее и качественнее. В современном мире каждый человек ждет своей признательности. Сотрудники, выполняя свою работу лучше других, прикладывая все свои усилия должны быть вознаграждены. Вознаграждение выступает как мотивирующие достижение, чтобы работник совершенствовался и работал еще лучше.

Таким образом, элементы в управлении качества играют основную роль. Элементы образуют эффективную систему с ключевыми процессами организации предприятия. Настроив все элементы, система будет успешной.

Список используемой литературы:

1. Ричард Ньютон. Управление проектами от А до Я. 2007 год, стр. 32-57;
2. Дэн Кеннеди. Жесткий менеджмент. 2008 год, стр. 5-10;
3. Стивен Кови. Лидерство, основанное на принципах. 2008 год, стр 4;
4. Управление качеством / Под ред. С.Д. Ильинковой. - М.: Юнити, 2016. - 287 с.
5. Зайцев, Г.Н. Управление качеством в процессе произв.: Учебное пособие / Г.Н. Зайцев. - М.: Риор, 2019. - 60 с
6. Федюкин, В.К. Управление качеством производственных процессов (для бакалавров) / В.К. Федюкин. - М.: КноРус, 2016. - 255 с.
7. Управление качеством / Под ред. Ильинковой С.Д, 2018. -64 с.