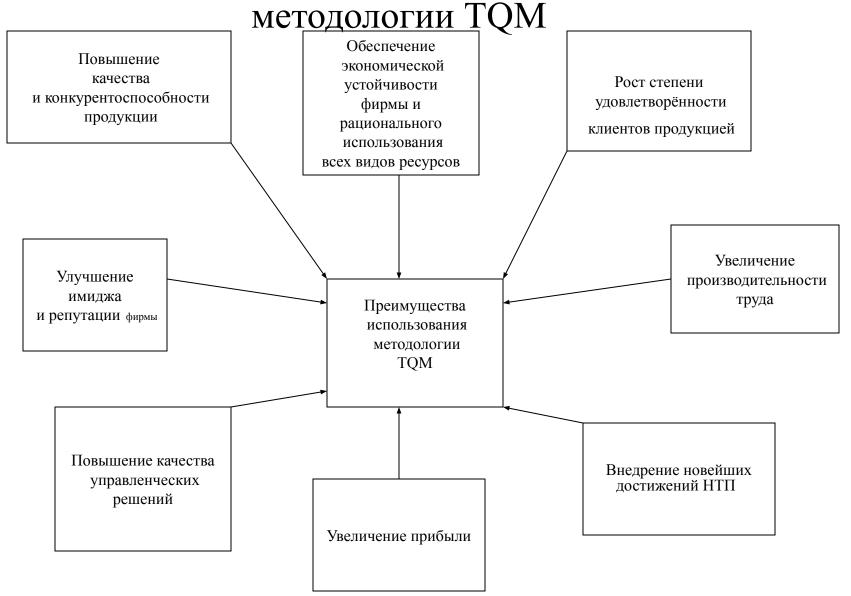
Тема 3. Базовые концепции и идеология всеобщего управления качеством (TQM)

Новая парадигма, поражённая главенствующей ролью потребителя

- **♦♦** Процессы, существуют, чтобы удовлетворять нужды людей и потребности общества;
- ❖❖ Процессы полезны, если они добавляют ценность для людей и общества;
- ❖❖ Желания и нужды различны во времени и пространстве (для разных наций и культур);
- ❖❖ Процессы различны в различных культурах и у разных наций;
- ❖❖ Потребности и процессы их удовлетворения могут быть смоделированы и отслежены с использованием статистического анализа;
- ❖❖ Лучшая модель процесса удовлетворения потребностей общества должна быть принята руководством при непосредственном участии каждого члена общества.

Преимущества от использования фирмой



Факторы, влияющие на достижение целей TQM



Важнейшие элементы TQM

Вовлечение высшего руководства

Базирование решений на Внимание процессам фактах Акцент на потребителя Вовлечённость в работу Постоянное улучшение всех

Организация, ориентированная на требования потребителя (a) и требования руководителя(б) a)

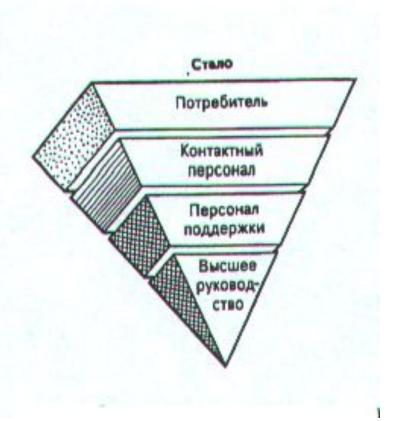




Схема взаимоотношений «Поставщик - Потребитель»

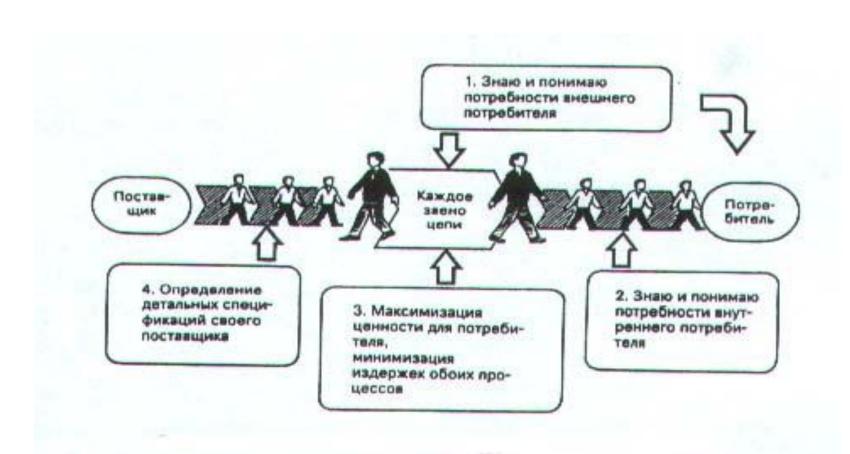
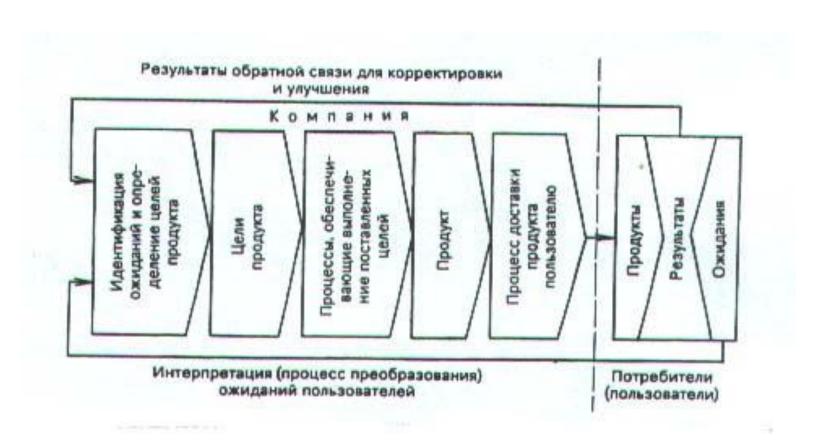
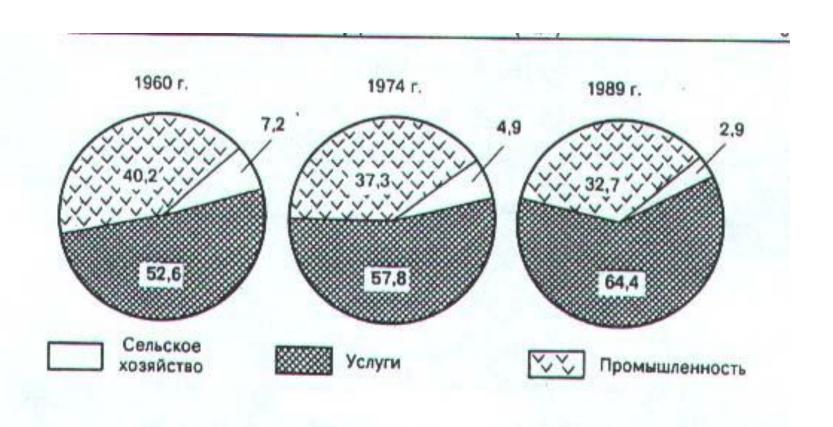


Схема обеспечения удовлетворенности потребителя за счет обратной связи



Рост сферы услуг



Архитектура ожиданий потребителя



Схема взаимосвязи пользователей результатов прибыли компании

