

**Тема Комплексного  
індивідуального завдання:  
TQM – ідея якості  
Е. Demingа.**

Виконала студетка групи  
ПТБм-11 Доманюк Яна

Розкриваємо зміст  
аббревіатури TQM:  
**T = Total** (загальний)  
**Q = Quality** (якість)  
**M = Management**  
(управління).

**Мета TQM:** встановлення довгострокового партнерства, що враховує інтереси споживачів, постачальників.

**Ціль TQM:** досягнення успіху шляхом максимального задоволення запитів споживачів, співробітників.

**Завдання TQM:** постійне поліпшення якості шляхом регулярного аналізу результатів і корегування діяльності, повна відсутність дефектів і невиробничих витрат.

Стандартне розуміння **TQM** як загального менеджменту якості дає визначення:

**Загальний менеджмент якості: підхід до керівництва організацією, націлений на якість, заснований на участі всіх її членів і спрямований на досягнення успіху шляхом задоволення вимог споживачів.**

***William Edwards Deming,***  
**1901-1993) - всесвітньо відомий**  
**вчений в галузі математичної**  
**статистики та менеджменту.**  
**Демінг вперше розробив**  
**програму менеджменту якості.**

## **Постулати менеджменту якості сформульовані Е. Демінгом:**

- 1. Постійною метою діяльності має бути поліпшення якості продукції.**
- 2. Не слід допускатися жодного дефекту в будь-якій сфері діяльності.**
- 3. Необхідно вимагати від постачальників, виходячи з використовуваних статистичних методів, гарантій якості видів продукції, що поставляються.**
- 4. Не укладати контракти на поставки продукції, орієнтуючись на низькі ціни;**
- 5. постачальник повинен виявляти проблеми, пов'язані з якістю, і вирішувати їх;**
- 6. навчатися мають всі працівники підприємства;**

**Edwar Deming:**

**« В основу системи TQM  
покладено весь життєвий цикл  
виробу – системний підхід до  
всіх етапів життєвого циклу:  
вивчення вимог ринку,  
доставка готової продукції  
споживачу».**

Цілі TQM є напрямками розвитку,  
а не кінцевим результатом.

За працями **E. Deminga**  
поставлені цілі реалізуються у  
круговому циклі управління:

**планування – здійснення –  
контроль – керівний вплив.**

Сутність усієї концепції Е. Демінга можна представити як **трикутник**, вершинами якого є: **усі — одна команда** (постулати 8, 9), **одержимість якістю** (постулати 1—6, 12—14), **науковий підхід до управління якістю** (постулати 7, 10, 11).

# Принципи менеджменту якості викладені W. E. Deming:

1. Орієнтація організації на споживача.
2. Роль керівництва (лідерство).
3. Залучення співробітників.
4. Процесний підхід.
5. Системний підхід до управління.
6. Постійне поліпшення діяльності.
7. Прийняття рішень на підставі фактів.
8. Взаємовигідні стосунки з постачальниками.

Отже, **система TQM** крім постійного вивчення ринку, передбачає планове вивчення можливості підвищення якості виробництва, продуктивності праці, задоволеності потреб споживачів.

**Концепція TQM** охоплює всі структури підприємства, всі види виробничої діяльності, спрямована на задоволення потреб споживачів.

## Висновок:

Реалізація концепції TQM можлива широким набором засобів.

Впровадження TQM обмежується сферою завдань служби якості підприємства.

Поряд із якістю продукції переслідуються кінцеві цілі:

- »» - довгостроковий комерційний успіх;
- користь для суспільства;
- задоволеність споживачів.

TQM може бути використана в організації будь-якого профілю діяльності, сприяє підвищенню якості результатів трудової діяльності