

# **управление качеством**

**Докладчики: Афонин А. Ю., Кабанов Н. А.**

**Группа: 6-50-425Б**

**Научный руководитель: к. н., доцент**

**Всеобщее управление  
качеством (англ. Total  
Quality Management, TQM) –  
это общеорганизационный  
метод непрерывного  
повышения качества всех  
организационных процессов,  
производства и сервиса**

# Главная идея

## TQM:

Усовершенствовани  
е качества  
продукции

Усовершенствовани  
е качества  
организации  
процессов

Усовершенствовани  
е уровня  
квалификации  
персонала

Быстрое и  
эффектив  
ное  
развитие  
бизнеса



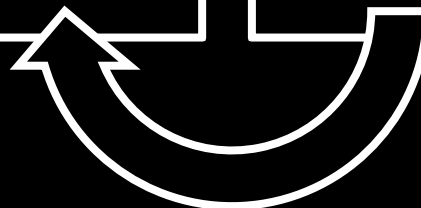
# **категории качества:**

- 1) Степень реализации требований клиентов**
- 2) Уровень удовлетворённости своей работой служащих компании**
- 3) Значения финансовых показателей компании**

# Механизмы развития бизнеса

Поддержание  
необходимог  
о уровня  
качества

Повышение  
уровня  
качества



# Принципы TQM:

- 1) Ориентация на потребителя
- 2) Вовлечение работников
- 3) Особый подход к системе качества
- 4) Системный подход к управлению

Помимо этого существует 14 универсальных принципов

- 5) Постоянное улучшение

# 5 смертельных болезней организации

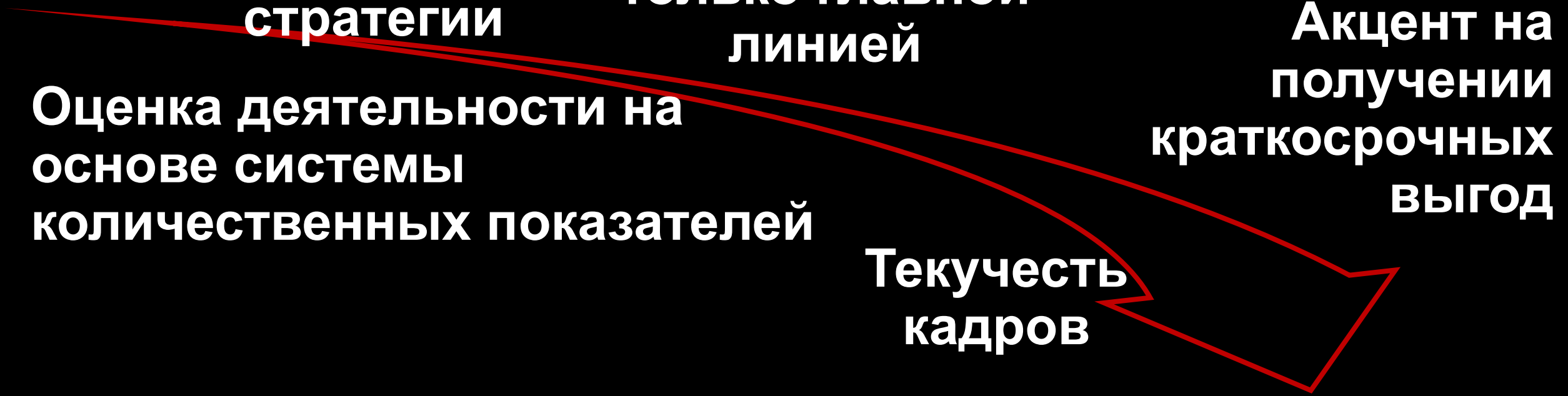
Отсутстви  
е  
стратегии

Управление  
только главной  
линией

Акцент на  
получении  
краткосрочных  
выгод

Оценка деятельности на  
основе системы  
количественных показателей

Текучесть  
кадров



# Различия TQM и авторитарного стиля управления

## Авторитарный

Поиск «быстрого укрепления»

Идёт старым путём

Контроль ресурсов через разделение функций

Контроль над людьми

## TQM

Поиск длительных решений

Акцент на нововведениях и творческом подходе

~~Оптимизация ресурсов в~~

контексте всей

~~организации~~

Наделение людей полномочиями



A photograph of a Toyota dealership. In the foreground, the front of a red Toyota car is visible, showing the headlight and side mirror. Behind it is a large white sign with the Toyota logo and the word "TOYOTA" in red, three-dimensional letters. The building has a grey facade and a red trim line. The sky is clear blue.

 **TOYOTA**

**Спасибо за  
внимание!**

# Список использованной литературы

- 1) [https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D1%81%D0%B5%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%B5\\_%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5\\_%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%D0%BC](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D1%81%D0%B5%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%B5_%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%D0%BC)
- 2) [https://studbooks.net/1498606/menedzhment/korporatsii\\_toyota](https://studbooks.net/1498606/menedzhment/korporatsii_toyota)
- 3) [https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B5%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B3,\\_%D0%A3%D0%B8%D0%BB%D1%8C%D1%8F%D0%BC\\_%D0%AD%D0%B4%D0%B2%D0%B0%D1%80%D0%B4%D1%81](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B5%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B3,_%D0%A3%D0%B8%D0%BB%D1%8C%D1%8F%D0%BC_%D0%AD%D0%B4%D0%B2%D0%B0%D1%80%D0%B4%D1%81)
- 4) [http://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%92%D1%81%D0%B5%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%B5\\_%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%](http://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%92%D1%81%D0%B5%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%B5_%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%)