
УДК 378

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM): КОМПЛЕКСНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕС- ПРОЦЕССОВ

Шавловская К.А., студентка,

Сырокваш Н.А., ст. преподаватель

*Белорусский государственный аграрный технический университет,
г. Минск, Беларусь*

Аннотация. Методология Total Quality Management (TQM) помогает предприятиям повышать качество, снижать издержки и укреплять конкурентные позиции. В статье рассмотрены успешные примеры применения TQM в Toyota и Coca-Cola, демонстрирующие эффективность стандартизации и стратегического управления качеством.

Ключевые слова: Total Quality Management (TQM), управление качеством, стандартизация, оптимизация процессов, конкурентное преимущество, контроль качества, бизнес-модели, эффективность производства.

Постановка проблемы. Современный бизнес сталкивается с высокими требованиями к качеству продукции и эффективности процессов. В условиях глобальной конкуренции каждая компания стремится сократить издержки, минимизировать дефекты и обеспечить устойчивый рост. Total Quality Management (TQM) – это не просто система управления качеством, а философия, объединяющая всю организацию для достижения долгосрочных улучшений. Сегодня этот подход широко применяется в различных отраслях, включая

производство, логистику, здравоохранение, финансовый сектор и IT-индустрию.

Основные материалы исследования. TQM отличается от традиционного подхода к управлению качеством, поскольку рассматривает весь бизнес-процесс как единое целое. В рамках этой концепции все сотрудники, от рабочего цеха до руководства, участвуют в обеспечении качества и его постоянном совершенствовании.

Фундамент TQM строится на следующих принципах:

1. Ориентация на клиента – качество продукции оценивается не только с точки зрения технических характеристик, но и по уровню удовлетворённости клиентов.

2. Непрерывное улучшение – предприятие стремится к совершенствованию за счёт анализа данных, устранения дефектов и внедрения инноваций.

3. Вовлеченность сотрудников – каждый работник играет важную роль в обеспечении качества.

4. Процессный подход – управление качеством охватывает все бизнес-процессы, начиная от закупки сырья и заканчивая обслуживанием клиентов.

5. Принятие решений на основе данных – улучшения базируются на фактическом анализе производственных показателей и мнений клиентов.

Для реализации принципов TQM предприятия используют разнообразные методологии и практические инструменты. Одним из центральных методов является цикл PDCA (Plan-Do-Check-Act), который помогает поэтапно планировать изменения, внедрять их, оценивать результаты и корректировать действия в случае необходимости. Такой подход гарантирует, что любые совершенствования будут всесторонне анализироваться и доводиться

до совершенства. Аналитическая методика, известная как диаграмма Исикавы, позволяет глубоко изучить причинно-следственные связи, выявить коренные проблемы и определить пути их устранения. Важную роль в системе TQM играют коллективные обсуждения, когда сотрудники собираются в так называемые «группы качества», чтобы совместно анализировать рабочие процессы и предлагать инновационные решения. Статистический процесс-контроль (SPC) становится инструментом постоянного мониторинга качества, позволяющим оперативно реагировать на отклонения и вносить коррективы в работу предприятия.

Комплексное внедрение TQM ведёт к существенному улучшению ключевых параметров эффективности бизнеса. Ниже представлена таблица, демонстрирующая изменения показателей после системного внедрения TQM на производственном предприятии.

Таблица 1 – Сравнительный анализ ключевых показателей эффективности до и после внедрения TQM

Показатель	До внедрения TQM	После внедрения TQM
Средний процент дефектных изделий	8-10%	1-3%
Уровень удовлетворенности клиентов	70%	92%
Время производства (в днях)	10	6
Операционные затраты (снижение)	–	15-25%

Комплексный подход Total Quality Management (TQM) доказал свою эффективность в разных отраслях. Многие компании, внедрившие эту методологию, смогли улучшить качество продукции, сократить издержки и повысить удовлетворённость клиентов. Рассмотрим примеры успешного использования TQM в мировых корпорациях, где стратегическое управление качеством стало основой их конкурентного преимущества.

Toyota одной из первых интегрировала принципы TQM в свою

производственную модель, что привело к созданию Toyota Production System (TPS). Главная идея заключалась в создании процессов, исключающих потери и минимизирующих дефекты. В результате:

- средний процент брака сократился с 8% до 1,5%.
- время производства отдельных моделей автомобилей снизилось более чем на 40%.
- клиентская удовлетворённость достигла рекордных 95%, благодаря строгому контролю качества.
- В глобальном бизнесе стандартизация качества играет ключевую роль. Соса-Сола успешно применяет TQM для управления производственными процессами на своих заводах по всему миру. Благодаря этому компания добилась:
 - снижения производственных затрат на 20% за счет оптимизации логистики и единых стандартов качества.
 - повышения стабильности вкуса и качества напитков, обеспечивая высокий уровень клиентской удовлетворённости.
 - внедрения автоматизированного контроля качества на каждом этапе производства.

Эти примеры показывают, как системное внедрение TQM помогает бизнесу значительно повысить конкурентоспособность, минимизировать ошибки и создать устойчивую бизнес-модель.

Выводы. Методология TQM демонстрирует свою эффективность в самых различных секторах бизнеса. Комплексный взгляд на качество, предполагающий участие всех уровней организации, позволяет значительно повысить стандарты продукции и услуг, оптимизировать внутренние процессы и обеспечить устойчивый рост компании. Реальные примеры внедрения, такие как опыт предприятий Toyota и Соса Сола, подтверждают, что системный подход к управлению качеством является мощным инструментом для повышения конкурентоспособности.

Внедрение принципов TQM требует организационной перестройки и стратегического видения, что возможно лишь при комплексном подходе, объединяющем технологии анализа, обучение сотрудников и постоянный контроль за изменениями. Такой подход не только способствует улучшению текущих показателей, но и закладывает фундамент для долгосрочного развития бизнеса.

Список использованных источников

1. Total quality management: three case studies from around the world (Комплексное управление качеством: три тематических исследования со всего мира) [Электронный ресурс]. (дата доступа URL: <https://www.europeanceo.com/business-and-management/total-quality-management-three-case-studies-from-around-the-world/>). (дата доступа 02.05.2025).

2. Case Study: Quality Management System at Coca Cola Company (Практический пример: Система менеджмента качества в компании Coca Cola) [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.mbaknol.com/management-case-studies/case-study-quality-management-system-at-coca-cola-company/>. (дата доступа 02.05.2025).

3. Comparing Total Quality Management (TQM), Six Sigma, and Lean Methodologies (Сравнение методологий комплексного управления качеством (TQM), шести сигм и бережливого производства) [Электронный ресурс]. – URL: <https://skillogic.com/blog/comparing-total-quality-management-six-sigma-and-lean-methodologies/>. (дата доступа 02.05.2025).

4. Toyota Motor Corporation Official Global Website (Официальный глобальный веб-сайт Toyota Motor Corporation) [Электронный ресурс]. – URL: <https://global.toyota/en/index.html>. (дата доступа 02.05.2025).