



TOTAL QUALITY MANAGEMENT-RAQOBATBARDOSHLIK OMILI SIFATIDA

Qurbonova D.A.

*Toshentdagi Singapur menejmentni rivojlantirish instituti,
Toshkentdagi Xalqaro Westminster Universiteti*

Annotatsiya. Maqola TQM falsafasiga asoslangan korxonada sifat menejmenti muammosini o'rganishga bag'ishlangan. Zamonaviy iqtisodiy sharoitda raqobatbardoshlikni doimiy oshirishning eng samarali vositasi korxona faoliyatida TQM strategiyalarini qo'llash ekanligi ko'rsatilgan.

Kalit so'zlar: umumiy sifat menejmenti, TQM, Sifat menejmenti tizimi, barqaror rivojlanish, biznes mukammalligi modeli, boshqaruv sifati.

Аннотация. Статья посвящена исследованию проблемы управления качеством на предприятии на основе философии TQM. Показано, что в современных экономических условиях наиболее эффективным инструментом постоянного улучшения конкурентоспособности является применение стратегий TQM в деятельности предприятия.

Ключевые слова: всеобщее управление качеством, TQM, система менеджмента качества, устойчивость развития, модель делового совершенства, качество менеджмента.

Abstract. The article is devoted to the study of the problem of quality management in an enterprise based on the philosophy of TQM. It is shown that in modern economic conditions the most effective tool for continuous improvement of competitiveness is the application of TQM strategies in the activities of the enterprise.

Key words: total quality management, TQM, quality management system, development sustainability, business excellence model, management quality.

1. Kirish.

XXI asrning murakkab dinamik ishbilarmonlik muhiti sharoitida mahalliy va xorijiy tashkilotlar rahbarlari kompaniyaning raqobatbardoshligini saqlab qolishga yordam beradigan zamonaviy usullar, vositalar va texnikalarga keng murojaat qilishlari, shuningdek, mijozlarga yangi yuqori sifatli tovarlar hamda xizmatlarni taklif qilishlari kerak. Shu nuqtai nazardan, umumiy sifat menejmenti (keyingi o'rinlarda - TQM) kompaniya salohiyatini mustahkamlashga tizimli ravishda hissa qo'shishi mumkin bo'lgan eng hayotiy va barqaror variantlardan biriga aylanadi.

Strategik menejment tizimi va raqobatdosh ustunliklar birinchi navbatda sifatga asoslanadi, shuning uchun tashkilotning har bir xodimi sifatni aniqlash va o'lchash haqida aniq tushunchaga ega bo'lishi kerak. Raqobatning kuchayishi, globallashtirish jarayonlari kompaniyalarning axborot-kommunikatsiya texnologiyalari asosida yangi

integratsiyalashgan sifat menejmenti tizimlarini ishlab chiqish zaruriyatini belgilaydi (N.N.Kuznetsova, 2019). Eng muvaffaqiyatli firmalarning menejerlari doimiy ravishda umumiy sifat menejmentiga asoslangan integratsiyalashgan strategiyalarni ishlab chiqishda ishtirok etadilar.

Sifat tobora muhim raqobat omiliga aylanib bormoqda. Shunday qilib, 1989 yilda Bryusselda EFQM Excellence Model deb nomlangan sifat modeli asosida Yevropa sifat menejmenti fondi tashkil etildi (M.A.Dremina va boshqalar, 2015). Bu model Yevropaning 30 mingdan ortiq kompaniyalarida joriy qilingan va juda yuqori iqtisodiy natijalarni ko'rsatdi. Model "sifat" komponenti biznesni rivojlantirish va takomillashtirishga qanday hissa qo'shishi mumkinligini aniq ko'rsatib beradi.

Ushbu ishning maqsadi ham umumiy sifat menejmentiga uch o'lchovli yondashuvning asosiy muvaffaqiyat omillarini aniqlash, shuningdek, integratsiyalashgan sifat menejmenti tizimlarini joriy qiluvchi korxonalar sezilarli raqobatdosh ustunliklarga ega bo'lishi mumkin bo'lgan tavsiyalarni ishlab chiqishdir.

2. Adabiyotlar sharhi.

TQM kontseptsiyasining postulatlarini 20-asr o'rtalarida sifat menejmenti bo'yicha taniqli nazariyotchilar V.E.Deming, A.Feygenbaum, K.Ishikava asarlari asosida vujudga kelgan. Ushbu kontseptsianing asoslari Deming tomonidan qo'yilgan va yuqori insoniy korporativ madaniyatni shakllantirgan.

V.E.Deming TQM kontseptsiyasining rivojlanishiga katta hissa qo'shgan bo'lsa-da, bu atama amerikalik olim A.Feygenbaum tomonidan taklif qilingan bo'lib, u TQMni "tashkilotning turli guruhlarini sa'y-harakatlarini rivojlantirish, qo'llab-quvvatlash uchun birlashtirishning samarali tizimi" deb ta'riflagan va sifatni yaxshilash, marketing, dizayn, ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatishni eng yuqori iqtisodiy darajada amalga oshirish, bu esa mijozlarning to'liq qoniqishini ta'minlash imkonini beradi, degan fikrni ilgari surgan (B.Joiner, M.Gaudard, 1999).

TQM toifasi mazmuniga yevropacha yondashuvni Neapol universitetining statistika professori P.Erto (2000) to'liq aks ettiradi. U TQMni "eng kam xarajat evaziga iste'molchi tomonidan talab qilinadigan ma'lum sifat darajasiga erishish va saqlab qolish" deb talqin qiladi. Shu ma'noda "global" atamasi hech qanday cheklovlar va tuzatishlarning yo'qligini anglatadi.

XXI asrning boshlariga kelib, AQSh, Yevropa va Yaponiya mamlakatlaridan tashqari MDH mamlakatlari olimlari tomonidan ham TQM, uning raqobatbardoshlikni ta'minlashdagi o'rni tadqiq etila boshlandi.

Jumladan, A.D.Grachevaning (2020) keltirishicha, umumiy sifat menejmenti (TQM) tashkilotlarda sifat va samaradorlikni oshirish uchun qo'llaniladigan boshqaruv amaliyotlarini anglatadi. TQM - bu butun tashkilot bo'ylab gorizontol ishlaydigan, barcha bo'limlar va xodimlarni qamrab oluvchi kompleks tizimli yondashuv.

N.V.Kuznetsova (2018) fikriga ko'ra esa, TQM tizimi - "yaxshilanishning chegarasi yo'q" ("sifatni yaxshilash") - "0 ta nuqson", "0 qo'shimcha xarajatlar" ga doimiy intilish, yetkazib berish - "o'z vaqtida" tamoyiliga asoslangan murakkab tizimdir.

Y.Fukulova (2013) TQMni quyidagi omillar yig'indisi deb hisoblaydi:

Doimiy takomillashtirishga intilish;

Iste'molchilarga e'tiborni kuchaytirish;

Xodimlarni boshqaruv va sifatni oshirish jarayoniga jalb qilish;

Uzoq muddatli rejalashtirish.

Y.S.Bejenova (2014) fikriga muvofiq, TQMning afzalliklari, birinchi navbatda, kompaniya tomonidan ishlab chiqarilgan mahsulot sifatini oshirish bilan bir qatorda, kompaniya ichidagi jarayonlarni tashkil etishni ham o'z ichiga oladi. Ichki jarayonlar sifatini oshirish tannarxni kamaytirishga olib keladi, mahsulot sifatini yaxshilash esa

foydani oshirishga va mijozlarning qoniqish darajasini oshirishga olib keladi. Bundan tashqari, xodimlarni tashkilot faoliyatiga jalb qilish motivatsiyaning eng samarali usullaridan biridir, korporativ madaniyatni mustahkamlaydi va ishlab chiqarishning barcha bosqichlarida sifatni sezilarli darajada yaxshilashga olib keladi. Xodimlarni jalb qilishdan muvaffaqiyatli foydalanadigan tashkilot ijobiy va salbiy har qanday tajribani qadrlaydi va undan keyingi rivojlanish va takomillashtirish uchun foydalanadi.

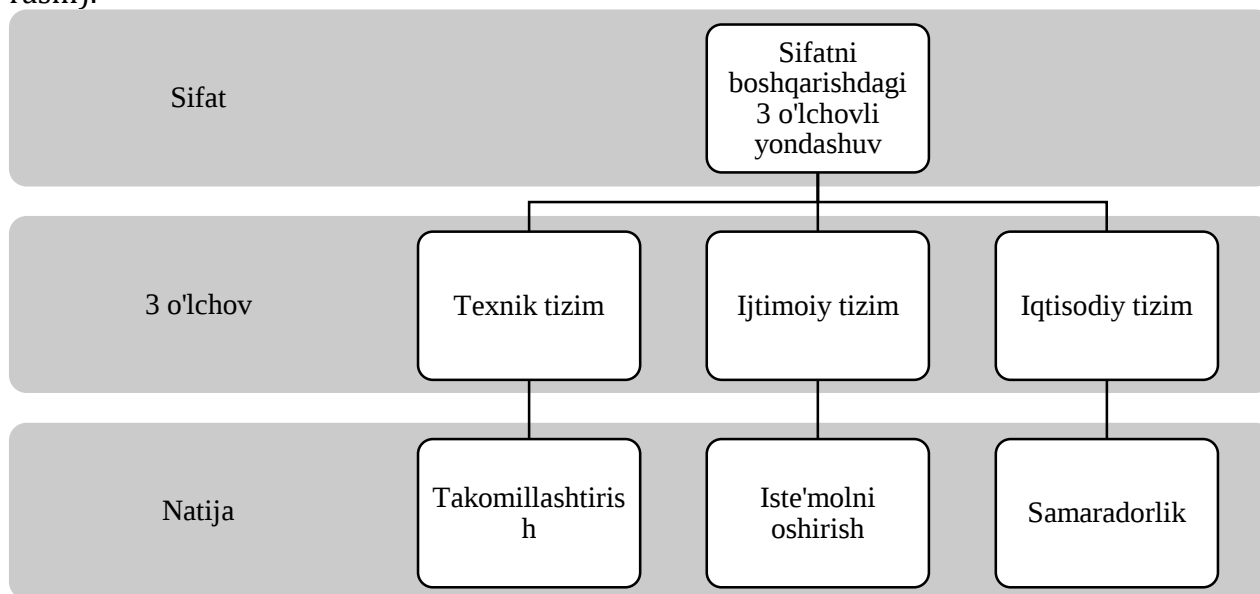
3. Tadqiqot metodologiyasi.

Ishda tahlil qilish, sintez qilish, shuningdek tasniflash, mantiqiy tizimlashtirish va ma'lumotlarni vizualizatsiya qilishning grafik usuli qo'llaniladi.

4. Tahlil va natijalar.

TQM ham vosita, ham boshqaruv falsafasi bo'lib, unga uch o'lchovda yondashish kerak (1-rasm). Bir-biriga yaqin bo'lgan uchta o'lchovni ajratish mumkin: texnik, ijtimoiy va iqtisodiy o'lchovlar. Har bir o'lchov mahsulot va xizmatlar sifatini asosiy parametr sifatida birlashtiradi, unga ikkita o'ziga xos element qo'shiladi, uchta quyi tizimga (texnik, iqtisodiy va ijtimoiy) guruhlanadi.

Texnik quyi tizim mukammallik uchburchagida ifodalanadi va quyidagi uchta elementga ega: sifat, standartlar, spetsifikatsiyalar. Iqtisodiy quyi tizim samaradorlik uchburchagida ifodalanadi va sifat, mahsulot/xizmat parametrlari va xarajatlar kabi elementlarni o'z ichiga oladi. Ijtimoiy quyi tizim iste'mol tovarlari va xizmatlari uchburchagida ifodalanadi, u quyidagi uchta elementdan iborat: sifat, narx, muddat (1-rasm).



1-rasm. Sifatni boshqarishdagi 3 o'lchovli yondashuv¹

Har qanday korxonada umumiy sifat menejmenti dasturini amalga oshirish yuqori sifat darajasini ta'minlash uchun tashkilotni va uning barcha biznes-jarayonlarini tashkilot sozlamalari, jarayonlari, tuzilmalari va tizimlaridagi progressiv o'zgarishlar orqali o'zgartirishdan iborat (I.Mohammad, 2017). Umumiy sifat menejmentining uchta o'lchovi doirasida ushbu uch o'lchovni qo'llab-quvvatlaydigan kichik komponentlar ham mavjud. Umumiy sifat menejmenti tizimining tarkibiy qismlari quyidagilardan iborat: foyda, mijozlarga e'tibor, odamlarga e'tibor, insoniy o'lchov, mantiq va texnologiya. Insoniy o'lchov umumiy sifat menejmenti falsafasi shaxsiy falsafa sifatida qanday moslashishi va shaxsning xatti-harakati va fikrlashini boshqarishiga qaratilgan. TQMga ishonchni

¹ rasm muallif ishlanmasi

ko'rsatadigan va bu falsafani ham individual, ham jamoa sifatida qo'llab-quvvatlaydigan xodimlarning xatti-harakati TQM muvaffaqiyati uchun juda muhimdir.

Falsafani shaxsiy darajada qabul qilish mantiqiy komponentdan foydalanish bilan bog'liq. TQMning mantiqiy bosqichi - bu shaxs va tashkilotning mentalitetini o'zgartirish uchun zarur bo'lgan omillarni boshqaradigan muhim jarayon. Bu jarayon 7 bosqichdan iborat: mijozni identifikatsiyalash, rolni aniqlash, ratsional protseduralardan foydalanish, jamoada ishlash, biznes jarayonlarini qayta ishlab chiqish, qaror qabul qilish, tahlil qilish va baholash. Mantiqiy fikrlash va muammolarni aniqlash va hal qilish yondashuvlarini shakllantirishga asos bo'lgan intizom tashkilotlarga umumiy sifat menejmentining uch o'lchoviga e'tibor qaratish orqali tanqidiy fikrlash imkonini beradi.

Bundan tashqari, TQM maqsadlari yuqorida aytib o'tilgan uchta jihatni tahlil qilish asosida batafsil shakllantirishi mumkin, shu jumladan xodimlarning vakolatlarini kengaytirish, doimiy tashkiliy takomillashtirish va yangi tashkiliy madaniyatni yaratish (C.Valmohammadi, 2011). Xodimlarning imkoniyatlarini kengaytirish nuqtai nazaridan uchta asosiy maqsadni keltirish mumkin: TQM falsafasini tushunish, tashkilotda TQMning uzluksiz o'rganish mexanizmini moslashtirish va qo'llash, qo'shimcha qiymatli o'zgarishlarga munosabatni o'zgartirish.

Doimiy tashkiliy takomillashtirish nuqtai nazaridan yana uchta vazifani ko'rib chiqish mumkin: jamoani shakllantirish, mahsulot / xizmatlar sifatini yaxshilash uchun birgalikda ishlash va boshqaruv uslubini o'zgartirish. Yangi tashkiliy madaniyatni yaratish nuqtai nazaridan bitta asosiy maqsadni aniqlash mumkin - mavjud madaniyatni natijaga yo'naltirilgan, mijozga yo'naltirilgan va jamoaga yo'naltirilgan yangi tashkiliy madaniyatga aylantirish.

Ushbu maqsadlarning barchasi bir-biri bilan bevosita bog'liq bo'lib, ularni quyidagi beshta asosiy maqsad bilan birlashtirish mumkin:

1. sifat falsafasi va ma'nosini tushunish;
2. qadriyatlar amaliyotiga individual munosabatni o'zgartirish;
3. TQM haqidagi bilimlarni jamoaviy o'rganish orqali targ'ib qilish;
4. boshqaruv uslubini tizimga yo'naltirilgan va jamoaviy yondashuvlarga aylantirish;
5. mavjud madaniyatni yangi tashkiliy madaniyatga aylantirish.

Umumiy sifat menejmenti tamoyillarini amalga oshiradigan tashkilotlar raqobatbardoshlik qobiliyatini asta-sekin va sezilarli darajada oshiradi, aylanma va foydani oshiradi. Bu jarayonda TQM falsafasini amalga oshiradigan kompaniyalar uchun muvaffaqiyatning asosiy omillari quyidagilar bo'lishi mumkin:

1. Barcha sohalar, jarayonlar va asosiy faoliyatni o'z ichiga olgan sifatni umumiy boshqarishga kompleks yondashuv. Umumiy sifat menejmenti tizimini joriy etish tashkilotning tizimli va muvozanatli rivojlanishiga muhim hissa qo'shadi.

2. Tashkilot va maqsadli auditoriya o'rtasida aloqalarni o'rnatish.

Ushbu tadqiqotda ko'rib chiqilgan elementlar 3D yondashuvining uchta quyi tizimiga quyidagi tarzda guruhlangan:

- ijtimoiy quyi tizim: mijozlarga yo'naltirilganlik, xodimlarni jalb qilish, etkazib beruvchilar bilan o'zaro manfaatli munosabatlar;

- texnik quyi tizim: jarayon yondashuvi, tizimli yondashuv, doimiy takomillashtirish;

- iqtisodiy quyi tizim: etakchilik, ko'rsatkichlar bo'yicha qaror qabul qilishda yondashuv.

5. Xulosa.

Shunday qilib, TQM va uning uch o'lchovli yondashuvi tashkilotlar uchun dolzarb bo'lgan biznes mukammalligiga erishishga yordam beradigan asosiy usullar quyidagilardan iborat degan xulosaga kelish mumkin:

- operatsion jarayonlar va sifat monitoringini takomillashtirish;

— tashkilot ichidagi boshqa besh funktsiya bilan birgalikda sifat funksiyasini birlashtirish;

- sifatga qarab tashkilotning inson resurslarini rag'batlantirish;
- umumiy sifat menejmentiga integratsiyalashgan aniq usullarni diversifikatsiya qilish;

- statistik ishlab chiqarish nazorati usullarini spetsifikatsiya qilish;

- xatolarning oldini olishning yangi usullarini joriy etish;

- uch o'lchovli yondashuvga asoslangan kompleks rivojlanish.

Uch o'lchovli TQM yondashuvi barcha tashkiliy darajalarda qo'llab-quvvatlanishi kerak. Tadqiqot shuni ko'rsatdiki, TQM, xususan, uning uch o'lchovli yondashuvi, rahbarlari sifat va biznes mukammalligining yuqori darajalariga erishish uchun boshqaruv vositalarini ishlab chiqish va modernizatsiya qilishni davom ettiradigan kompaniyalar uchun muhim, amalga oshirish mumkin bo'lgan hayotiy va barqaror variantdir.

Sifat menejmenti tizimining turlaridan biri bo'lgan umumiy sifat menejmenti kontseptsiyasi xodimlarni tashkilot muammolarini hal qilishga jalb qilish, mijozlarga e'tiborni kuchaytirish, taqqoslash va boshqa ba'zi vositalar orqali mahsulot yoki xizmatlar sifatini sezilarli darajada yaxshilashi mumkin. TQM muvaffaqiyatning kafolati emas, ammo raqobat muhitida kompaniyaning raqobatbardoshligini sezilarli darajada oshiradi.

Adabiyotlar:

Joiner B., Gaudard M., (1999) Variation Management and W. Edward Deming // Quality Progress. —Vol. 23, no. 12. — P. 29–37.

Valmohammadi C. (2011) The impact of TQM implementation on the organizational performance of Iranian manufacturing SMEs. The TQM Journal, no. 23 (5), pp. 496–509.

Баженова Е.С. (2014) Возможности и ограничения применения концепции Total Quality Management в практике управления зарубежными и отечественными компаниями // Экономика и менеджмент инновационных технологий. № 2 [Электронный ресурс]. URL: <https://ekonomika.snauka.ru/2014/02/4267> (дата обращения: 22.08.2023).

Грачева Анна Дмитриевна (2020) Всеобщее управление качеством на производстве // Известия ТулГУ. Технические науки. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vseobshee-upravlenie-kachestvom-na-proizvodstve> (дата обращения: 26.08.2023).

Дремина М.А., Копнов В.А., Станкин А.А. (2015) Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества: монография. СПб.: Лань, 304 с.

Кузнецова Н.Н. (2019) Теоретические аспекты тотального менеджмента качества на малых и средних предприятиях // E-Scio. №1 (28). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-aspekty-totalnogo-menedzhmenta-kachestva-na-malyh-i-srednih-predpriyatiyah> (дата обращения: 26.08.2023).

Кузнецова Н. В., Лыкова, С. А. (2018) Роль концепции TQM в повышении эффективности функционирования организации // Современный менеджмент: теория и практика : Материалы Всероссийской научно-практической конференции, Магнитогорск, 28–29 марта 2018 года / Под общей редакцией Н.В. Кузнецовой. – Магнитогорск: Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова, 2018. – С. 81-85. – EDN XWEMKT.

Мохаммад И. (2017) Теоретические аспекты тотального управления качеством на малых и средних предприятиях / № 5. – с. 282 – 286.

Фуколова Ю. (2013) Драйв на работе // “Коммерсантъ Секрет Фирмы” №12 от 03.12.2013, стр. 62

Эрто П. (2000) Всеобщее качество, в которое верю. — Н. Новгород: СМЦ «Приоритет», 55 с.