

УДК 7.092

ББК 75.49

СИСТЕМА TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM): ПЕРСПЕКТИВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В СПОРТЕ

Б. Д. Могуев

Технологический университет, Россия, Королев

Данная статья посвящена проблемам использования TQM в спорте. В ней рассматриваются основные положения системы, приводятся ее фундаментальные позиции. Автором предлагаются возможности использования данной системы в спорте, опираясь на успешный зарубежный опыт. Приведены практические рекомендации для адаптации данной системы. Рассмотрение вопроса в дальнейшем будет продолжено.

Ключевые слова: *TQM, спорт, менеджмент, инноватика, физкультура.*

Актуальность. Система Total Quality Management (TQM) является сосредоточенной на клиенте, управленческой системой, которая обеспечивает удовлетворенность потребителя через усовершенствование процессов работы всех сотрудников в организации, которая производит товары или услуги для клиентов. Это относительно новая управленческая техника, которая с успехом используется в Российской Федерации. В случае спортивного управления, клиенты не только являются участниками спорта или зрителями спорта, но могут быть и студентами в спортивных классах или преподавателями, преподающими

и проводящими занятия в этих классах.

Цель и задачи. TQM обычно рассматривается учеными, как важный механизм для достижения конкурентоспособного преимущества. Данный механизм может быть определен, как интегрированное усилие для достижения и поддержания высококачественных продуктов (или услуг), основанное на усовершенствовании непрерывного процесса управления с целью достижения и даже превышения потребительских ожиданий. В научной литературе существует множество определений TQM, отсюда можно сделать вывод о том, что TQM является многомерным понятием [1].

Материалы и методы исследования. В пределах составляющих частей TQM, исследователи выделяет два типа элементов. Первыми являются более технические аспекты качественного управления, а вторыми являются неосозаемые аспекты. К первой категории обычно относят, статистические методы контроля. К неосозаемым элементам обычно относят лидерство, корпоративную культуру, управленческие взаимодействия и полномочия.

Достижение стандартов качества в управлении организацией означает оправдывать надежды клиентов с первого и до последнего их обращения в фирму. Относительно спортивного управления такой подход включает в себя:

- 1) полный охват исполнения всего спектра услуг;
- 2) надежность обслуживания;
- 3) длительность обслуживания;
- 4) доступность обслуживания, всех в пределах сроков потребительских ожиданий [2].

Организации, использующие в своей деятельности понятие TQM, придерживаются трех основных принципов: сосредоточение на

удовлетворенности потребителя, поиск непрерывных и долгосрочных усовершенствований, и обеспечение полной причастности всех сотрудников фирмы в улучшении его функционирования. Для гарантированного успеха в работе с клиентом, необходимо систематически собирать и анализировать данные, которые организация получает в процессе своей деятельности.

TQM – термин, уже знакомый крупным корпорациям в России, но он начал использоваться еще Японией после Второй мировой войны. После использования его Японией, США стали активно продвигать ее идеи в своей стране. Со временем использование системы TQM в Америке привело к настоящему буму: ее стали использовать повсеместно, и в высшем образовании и в промышленности. Вскоре система TQM стала синонимом слова «Сделано в Америке» [3].

TQM – понятие, которое может быть включено менеджерами спорта в пределах услуг, которые они оказывают спортивным потребителям, а так же персоналу фирм, которыми они управляют. Понятие подчеркивает признак качества, надежности, и производительности.

Система TQM основывается на выполнении 14 основных правил, придуманных ее создателем Демингом. Эти правила довольно таки просты, однако требуют от ее пользователя внимания и последовательности в реализации шагов. Основные положения TQM, являются следующими:

- 1) Установите постоянную организационную цель или роль в удовлетворении клиентов.
- 2) Создайте новую философию системы качества.
- 3) вместо постоянного осмотра конечного продукта или обслуживания, найдите его усовершенствование.

- 4) Забудьте о стоимости преобразований в области качества, конечная цель окупит все затраты.
- 5) Непрерывно улучшайте процесс обеспечения товаров и услуг посредством статистического анализа характеристик.
- 6) Установите программы обучения и развития для служащих.
- 7) Выделите лидеров, которые помогут вам в управление служащими.
- 8) Вытесните страхи служащих о задавании вопросов, поиске помощи, или совершении ошибок, иначе они продолжат работать не правильно.
- 9) Устраните барьеры между организационными единицами работы.
- 10) Устраните организационные лозунги для рабочих, лучше позвольте им создавать свое собственное.
- 11) Устраните числовые доли, ориентируйтесь на целостные числа.
- 12) Поощряйте своих сотрудников за их успехи.
- 13) Поощрите тенденцию переобучаться и самосовершенствоваться через образование в новых методах, и взаимодействии друг с другом.
- 14) Примите меры таким образом, чтобы управление организации и все служащие могли создать новую качественную систему.

Результаты исследования и их обсуждение. Многие фирмы и корпорации используют систему TQM в своей деятельности. Спортивные управленческие организации не исключение. Болельщик ходит на спортивное зрелище, ожидая получить качество в продуктах и обслуживании, включающем сам спорт. Со временем даже спортивные управленческие программы становятся очень конкурентоспособным

сервисным бизнесом. Менеджеры спортивных организаций должны находиться в постоянном контакте с клиентами, которые получают продукт или услуги, таким образом, повышая их уровень качества [4].

В 14 принципах Деминга менеджеры спорта, которые хотят использовать TQM, должны сосредоточиться, включая всех сотрудников компании на стадиях развития TQM. Обязательным условием для успешного использования TQM, является осознание и согласие всех служащих фирмы, что они работают для клиентов и необходимо ставить интересы клиентов выше своих собственных, именно клиенты определяют уровень качества обслуживания. Спортивные менеджеры должны быть готовы вложить капитал в обучение служащих в методах TQM и быть готовым к тому, достижение, что качественных изменений будет происходить плавно и умеренно. Организаторский стиль и терпение менеджера могут заставить качественную статистику улучшаться эффективнее. Приверженность принципам TQM имеет огромное значение в деятельности спортивной организации [5].

Поскольку понятие TQM используется в России меньше десятилетия, будет интересно наблюдать за его становлением. Развитие понятия TQM должно быть особенно интересным для спортивных управленческих ученых и для спортивного управления в целом.

Принимая во внимание так же развитие студенческого спорта, особняком стоит вопрос использования TQM в нем. Студенческий спорт всегда отличался от профессионального спорта, но оставался одним из источников пополнения профессиональных спортсменов. В качестве примера может служить студенческий спорт в Соединенных Штатах Америки, где особо талантливых спортсменов приглашают профессиональные клубы, а так же национальные сборные по различным видам спорта. Так же не стоит забывать о будущей

Универсиаде 2019 года в Красноярске, где будут состязаться студенческие сборные со всего мира. Применение TQM может позволить значительно развивать спорт, не только как социального явления, но и как коммерческого продукта, при котором все заинтересованные лица (спортсмены, болельщики, судьи, спортивный менеджмент и т.д.) смогут полностью удовлетворять свои потребности. Использование данного управленческого метода позволит менеджерам развивать спортивные базы – строить новые стадионы, проводить соревнования различных уровней, привлекать больше людей к занятиям спортом, существенному укреплению здоровья нации в целом [6].

Выводы. Если подводить итог всему выше упомянутому, можно обратить внимание на несколько ключевых аспектов в использовании TQM в спорте:

- 1) Четкое понимание целей и задач, использования система TQM
- 2) Наличия поддержки со стороны всех заинтересованных лиц
- 3) Реализации плана мероприятий по функционированию системы
- 4) Постоянный мониторинг получаемых результатов
- 5) Готовность вносить изменения в действующий процесс
- 6) Оценка получаемых результатов
- 7) Постоянная цикличность и непрерывность управленческого процесса.[7]

Список литературы

1. Bonstingl, J.J. (2017). The total quality classroom. *Educational Leadership*, 49 (6), 70.
2. Brandt, R. (1992). The Quality Movement's challenge to education.

Educational Leadership, 49(6), 5.

3. Edgeman, R.L. (2016). Quality, reliability, and productivity education: America's hope for enhanced competitive position. *Innovative Higher Education*, 13(1), 260.

4. Huse, E., & Cummings, T.G. (2016). Organization, development and change (pp. 179-227). New York: West.

5. Metri, B.A. (2005). TQM critical success factors for construction firms. *Management*, 1(1), 12–26.

6. Moorman, C. (1995). Organizational market information processes: Cultural antecedents and new product outcomes. *Journal of Marketing Research*, 32(August), 318–325.

7. U.S. Office of Personnel Management. (1991). Federal Quality Institute. Federal total quality management handbook: Introduction to total quality management in the federal government, Washington, DC: U.S. Government Printing Office.

Поступила в редакцию 10 января 2019 г.

Для цитирования: Могуев, Б. Д. Система Total Quality Management (TQM): перспективы использования в спорте / Б. Д. Могуев // *Физическая культура. Спорт. Туризм. Двигательная рекреация*. – 2019. – Т. 4, № 1. – С. 9–24.

Сведения об авторе

Могуев Борис Дмитриевич – кандидат экономических наук, доцент кафедры гуманитарных и социальных дисциплин. Технологический университет. Королев, Россия. *sadpoet@mail.ru*

PHYSICAL CULTURE. SPORT. TOURISM. MOTOR RECREATION

2019, vol. 4, no. 1, pp. 9–24.

System Total Quality Management (TQM): prospects for use in sports

Moguev B. D.

Technological University, Korolev, Russia. sadpoet@mail.ru

This article is devoted to the problems of using TQM in sports. It discusses the main provisions of the system, its fundamental positions. The author offers the possibility of using this system in sports, based on successful foreign experience. Practical recommendations for adaptation of this system are given. Consideration of the issue will be continued in the future.

Keywords: *TQM, sports, management, innovation, physical culture.*

References

1. Bonstingl, J.J. (2017). The total quality classroom. *Educational Leadership*, 49 (6), 70. (In Engl.).
2. Brandt, R. (1992). The Quality Movement's challenge to education. *Educational Leadership*, 49(6), 5. (In Engl.).
3. Edgeman, R.L. (2016). Quality, reliability, and productivity education: America's hope for enhanced competitive position. *Innovative Higher Education*, 13(1), 260. (In Engl.).
4. Huse, E., & Cummings, T.G. (2016). *Organization, development and change* (pp. 179-227). New York: West. (In Engl.).
5. Metri, B.A. (2005). TQM critical success factors for construction firms. *Management*, 1(1), 12–26. (In Engl.).
6. Moorman, C. (1995). Organizational market information processes:

Cultural antecedents and new product outcomes. *Journal of Marketing Research*, 32(August), 318–325. (In Engl.).

7. U.S. Office of Personnel Management. (1991). Federal Quality Institute. Federal total quality management handbook: Introduction to total quality management in the federal government, Washington, DC: U.S. Government Printing Office. (In Engl.).