

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

Б. Д. Могуев

Технологический университет, Королёв, Россия

Исследованы проблемы использования TQM в спорте. Рассмотрены основные положения системы, приведены её фундаментальные позиции. Предложены возможности использования данной системы в спорте с учётом успешного зарубежного опыта. 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 удовлетворённость потребителя через усовершенствование процессов работы всех сотрудников в организации, производящей 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 учёными как важный механизм для достижения конкурентоспособного преимущества. Данный механизм может быть определён 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, что TQM является многомерным понятием [1].

Материалы и методы исследования. В пределах составляющих частей TQM исследователи выделяют два типа элементов. Первыми являются более технические аспекты качественного управления, а вторыми являются неосознаваемые аспекты. К первой категории обычно относят статистические методы контроля. К неосознаваемым 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:

- полный охват исполнения всего спектра услуг;
- надёжность обслуживания;
- длительность обслуживания;
- доступность обслуживания всех в пределах сроков потребительских ожиданий [2].

Организации, использующие в своей деятельности понятие TQM, придерживаются трёх основных принципов: сосредоточение на удовлетворённости 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 ещё Японией после Второй мировой войны. После использования его Японией, США стали активно продвигать её идеи в своей стране. Со временем использование системы TQM в Америке привело к настоящему буму: её 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 также персоналу фирм, которыми они управляют. Понятие подчёркивает признак качества, надёжности и производительности.

Система TQM основывается на выполнении 14 основных правил, придуманных её создателем Демингом. Эти правила довольно просты, однако требуют от её пользователя внимания и последо-

вательности в реализации шагов. Основные положения TQM, являются следующими:

- Установите постоянную организационную цель или роль в удовлетворении клиентов.
- Создайте новую философию системы качества. Вместо постоянного осмотра конечного продукта или обслуживания найдите его усовершенствование.
- Забудьте о стоимости преобразований в области качества, конечная цель окупит все затраты.
- Непрерывно улучшайте процесс обеспечения товаров и услуг посредством статистического анализа характеристик.
- Установите программы обучения и развития для служащих.
- Выделите лидеров, которые помогут вам в управление служащими.
- Вытесните страхи служащих о задавании вопросов, поиске помощи или совершении ошибок, иначе они продолжают работать неправильно.
- Устраните барьеры между организационными единицами работы.
- Устраните организационные лозунги для рабочих, лучше позвольте им создавать своё собственное.
- Устраните числовые доли, ориентируйтесь на целостные числа.
- Поощряйте своих сотрудников за их успехи.
- Поощрите тенденцию переобучаться и совершенствоваться через образование в новых методах и во взаимодействии друг с другом.
- 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, а также к тому, достижение 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 учёных и для спортивного управления в целом.

Также принимая во внимание развитие студенческого спорта, особняком стоит вопрос использования TQM в нём. Студенческий спорт всегда отличался от профессионального спорта, но оставался одним из источников пополнения профессиональных спортсменов. В качестве примера может служить студенческий спорт в Соединённых Штатах Америки, где особо талантливых студентов приглашают профессиональные клубы, а также национальные сборные по различным видам спорта. Применение TQM может позволить значительно развивать спорт, не только как социальное явление, но и как коммерческий продукт, 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. Подводя итог, следует обратить внимание на несколько ключевых аспектов в использовании TQM в спорте:

- чёткое понимание целей и задач, использования система TQM;
- наличие поддержки со стороны всех заинтересованных лиц;
- реализация плана мероприятий по функционированию системы;

- постоянный мониторинг получаемых результатов;
- готовность вносить изменения в действующий процесс;
- оценка получаемых результатов;
- постоянная цикличность и непрерывность управленческого процесса [7].

Список литературы

1. Bonstingl, J. J. The total quality classroom / J. J. Bonstingl // *Educational Leadership*. — 2017. — № 49 (6). — P. 70.
2. Brandt, R. The Quality Movement's challenge to education / R. Brandt // *Educational Leadership*. — 1992. — № 49 (6). — P. 5.
3. Edgeman, R. L. Quality, reliability, and productiv-

ity education: America's hope for enhanced competitive position / R. L. Edgeman // *Innovative Higher Education*. — 2016. — № 13 (1). — P. 260.

4. Huse, E. Organization, development and change / E. Huse, T. G. Cummings. — New York: West, 2016.

5. Metri, B. A. TQM critical success factors for construction firms / B. A. Metri // *Management*. — 2005. — № 1 (1). — P. 12–26.

6. Moorman, C. Organizational market information processes: Cultural antecedents and new product outcomes / C. Moorman // *J. of Marketing Research*. — 1995. — № 32 (August). — P. 318–325.

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

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. 48–50.

Сведения об авторе

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

PHYSICAL CULTURE. SPORT. TOURISM. MOTOR RECREATION 2019, vol. 4, no. 1, pp. 48–50.

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. The total quality classroom. *Educational Leadership*, 2017, no. 49 (6), pp. 70.
2. Brandt R. The Quality Movement's challenge to education. *Educational Leadership*, 1992, no. 49 (6), p. 5.
3. Edgeman R.L. Quality, reliability, and productivity education: America's hope for enhanced competitive position. *Innovative Higher Education*, 2016, no. 13 (1), p. 260.
4. Huse E., Cummings, T.G. *Organization, development and change*. New York, West, 2016.

5. Metri B.A. TQM critical success factors for construction firms. *Management*, 2005, no. 1 (1), pp. 12–26.

6. Moorman C. Organizational market information processes: Cultural antecedents and new product outcomes. *J. of Marketing Research*, 1995, no. 32, pp. 318–325.

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