

Strategia managementului calității totale

S. Rajagopal - Total Quality Management

Lucrarea afirmă că această strategie a devenit principalul element al succesului și a dezvoltării, și afirmă totodată că prețul a fost înlocuit de calitate din punct de vedere al consumatorului. Lucrarea subliniază și faptul că japonezii au trecut de la controlul calității la managementul acestuia. Strategia managementului calității totale nu ar trebui considerat un mod de refacere rapidă ci o metodă de dezvoltare a unei strategii sigure care să constituie un mod de viață pentru manageri.

Avantajele și dezavantajele managementului calității totale pentru firmele mici în procesul de fabricație

G. Lee - Total Quality Management

Are în vedere posibilitatea micilor producători de a implementa managementul calității totale ca parte a unui studiu a furnizorilor secundari către industria motoarelor din Anglia și analizează elementele centrale ale managementului calității totale în relație cu propriul lor mediu de fabricație, folosește dovezi pentru a confirma că o aderentă mai mare a forței de muncă facilitează introducerea acestui concept într-o companie factor care ar compensa deficiențele resurselor financiare și tehnice. Lucrarea subliniază rezultatul unei lipse de pregătire adecvată ca un factor esențial care nu permite obținerea unui beneficiu total.

Îmbunătățirea performanțelor sistemelor de producție prin aplicarea complementară a execuției în timpul necesar, paradigmele controlului calității totale și întreținerea productivității totale

D. I. Miyake - Total Quality Management

Scoate în evidență caracteristicile celor trei practici de fabricare JIT, TQM și TPM, și concluzionează faptul că deși aceasta le subliniază originea și identitatea individuală, ele sunt bazate pe un set comun de concepte, autorul consideră că acest concept comun implică o afinitate între aceste trei paradigme. Autorul folosește date de la companii premiate pentru a afla dacă cele 54 de companii japoneze analizate au adoptat două sau toate cele trei practici de fabricare și trage niste concluzii folositoare cu privire la beneficiile unei asemenea integrări.

Experiența profitului managementului calității totale la firmele producătoare

J. R. Tanner - Industrial Management and Data Systems

Nu găsește referiri în literatura contemporară asupra justificării financiare pentru adoptarea managementului calității totale și găsește motive pentru această omisiune, consideră că simpla dificultate de a aprecia atât costurile cât și beneficiile nu este un motiv pentru a nu executa un chestionar care să ofere 60 de răspunsuri de la unele companii din sudul Statelor Unite. Afirmă că perioada de scoatere a profitului din investiția în managementul calității totale nu este diferită de investițiile în procesul de fabricație cu un profit de 42% într-un an și 65% în doi ani. Afirmă că cele mai frecvente costuri inițiale sunt angajarea și pregătirea consultantilor, iar cele mai mari reduceri de cheltuieli se fac datorită reducerii inspecțiilor și costuri mai mici ale inventarului.

Strategii pentru implicarea angajatilor

J. Leitch - The Journal for Quality and Participation

Se bazează pe analiza a patru strategii de implementare a managementului calității totale identificate într-un studiu asupra unor organizații care pretind că au încurajat implicarea angajaților în îmbunătățirea calității. Strategiile sunt pregătirea, un nivel mai mare de comunicare, promovarea spiritului de echipă și împuternicirea angajaților în anumite condiții. Analizează diferitele metode de pregătire folosite, scoate în evidență metodele pentru îmbunătățirea comunicării între manageri și angajați. Subliniază importanța imprimării unui spirit de echipă dacă calitatea managementului se vrea a fi de un nivel ridicat. Descrie unele metode de promovare a spiritului de echipă și pentru încurajarea împuternicirii angajaților.

Ingineria industrială și managementul calității totale

V.H.Y. - Training for Quality

Încercă să furnizeze un fond teoretic pentru implementarea noului concept al managementului calității totale prin analizarea a ceea ce poate fi învățat din ingineria industrială, care este una dintre cele mai apropiate discipline de managementul calității totale. Subliniază paralele între managementul calității totale și ingineria industrială, arătând asemănările dintre cele două concepte pe care se bazează. Discută cum aceste două subiecte pot fi tratate în educația acestui domeniu prin descrierea acestora în cursurile studenților și absolvenților facultăților industriale din Hong Kong.

Satisfacerea clienților

J. Dougherty, B. Williams - APICS, The Performance Advantage

Sustine că întregul concept de evaluare a serviciilor furnizate clienților este subevaluat, deși majoritatea companiilor au o structură internă care le reaminteste angajaților asupra nevoii acestei, prezintă unele comentarii ale Oficiului Consumatorului asupra importanței și efectelor neglijenței față de serviciile furnizate clienților, și sugerează un număr de măsuri.

Datele, cheia calității totale

J. Choppin - Managing Service Quality

În cel de-al șaselea articol din această serie este prezentată o discuție între directorul executiv al unei companii imaginare și un susținător al managementului calității totale. Folosind un nou computer imaginar, se orientează pe șapte probleme legate de folosirea datelor. Autorii concluzionează că un control al datelor ar trebui să se orienteze pe stabilitatea și abilitatea proceselor organizatorice în așa fel încât sistemele să mențină eforturile de îmbunătățire.

Motivarea calității

G.K. Kanji - Total Quality

Reanalizează principiile și conceptele din spatele filosofiei managementului calității totale, analizează diferitele teorii de motivare de la Maslow și Herzberg până la Kondo și le compară cu un studiu asupra companiilor din Est. Analizează diferitele tipuri de motivare folosite și face o comparație între folosirea lor în Japonia, Taiwan și Coreea. Consideră că cercurile de calitate și a companiilor de calitate au avut un mai mare efect în îmbunătățirea calității decât primele salariale.

Managementul calității totale în clasele de curs

R. E. Turner - Quality Progress

Folosind experiența autorului în implicarea în eforturile de îmbunătățire a calității, sunt prezentate 15 idei cu privire la motivele folosirii managementului calității totale în educație. Include controversatul concept de tratarea studentii ca pe niște clienți și acceptarea faptului că studentii pot învăța și fără a participa la cursuri.

Calitatea merge la școală

M. Hequet - Training

Apreciază cum calitatea totală aplicată este în școlile din Statele Unite și dacă percepțiile de bază pot fi transferate. Analizează o serie de principii ale calității totale, cum ar fi împuternicirea și munca în echipă și le traduce în opțiuni educaționale, discută unele probleme ale implementării calității totale și cum pot fi ele depășite. În final se subliniază că dacă școlile pot învăța din industrie și industria poate învăța la rândul ei de la școli în special dacă devine o organizație educațională.

Parteneriatele: un nou mijloc managerial pentru secolul următor

J.G.M. Barnhoorn - Facilities

Analizează dezvoltarea nevoii de manageri și examinează cele trei scenarii organizatorice în care ele ar putea să opereze, susține nevoia conceptului de parteneriat care să guverneze relațiile dintre manageri și clienți, furnizori și intern cu proprii lor angajați. Consideră că este nevoie de încredere în aceste relații și subliniază rolul managementului calității totale în obținerea acestei încrederi.

Omorârea a doi iepuri dintr-o lovitură: obținerea calității prin managementul siguranței totale

M.D. Cooper - Leadership and Organization Development Journal

Afirmă că siguranța calității totale ar putea fi un mijloc mai eficient pentru schimbările organizatorice decât managementul calității totale, deoarece se adresează tuturor domeniilor ale unui proces de organizare, inclusiv calitatea, spre deosebire de cel de-al doilea concept care se adresează unui singur domeniu. Se afirmă de asemenea că definiția siguranței calității totale este mult mai bine trasată și majoritatea managerilor și angajaților sunt familiari cu aceasta, pe când managementul calității totale nu este încă bine definit și înțeles. Sunt prezentate alte avantaje ale siguranței calității totale: poate fi măsurată și rezultatele pot fi aduse la cunoștința angajaților, astfel angajații vor fi mai motivați să implementeze măsuri de siguranță decât simple măsuri ale calității.

Hotelurile Bergstrom: un studiu al calității

D. Breiter - International Journal of Contemporary Hospitality Management

Scoate în evidență programul de calitate folosit de hotelurile Bergstrom, începând în 1989 cu o declarație către manageri și personal. Descrie procesul de colectare a informațiilor despre clienți

pentru a fi folosite în tehnicile de management și sistemele de resurse umane, incluzând comunicatiile interne, evaluarea performanțelor, pregătirea și răsplătirea. Furnizează o analiză a metodei de evaluare și concluzionează că obținerea unei calități de înalt nivel cu personal standard este posibil prin dezvoltarea unei tehnici corespunzătoare.

O comparație de valori ale calității și alți manageri

C. Pearson - Asia Pacific Journal of Human Resources

Examinează sistemele de valori a managerilor australieni, investigând sistemele de valori personale ale calității și ale managerilor, și apreciază măsura în care sistemele de valori se potrivesc cu principiile managementului calității totale. Consideră că managerii generali și cei ai calității au puncte de vedere diferite, și afirmă că aceste diferențe ar putea cauza dificultăți în procesul de dezvoltare. Priveste managementul resurselor umane ca având un rol esențial în sistemul organizatoric și implementarea managementului calității totale.

Practica 5S japoneză și pregătirea managementului calității totale

C.K. Fung - Training for Quality

Explică tehnica 5S care este larg folosită în Japonia pentru a stabili și a menține calitatea (organizarea, corectitudinea, curățenia, standardizarea și disciplina). Apreciază saltul dintre 5S și managementul calității totale pentru a afla dacă 5S poate fi folosit ca bază pentru implementarea managementului calității totale. Multe firme englezești folosesc 5S fără așăși da seama și atât companiile englezești cât și cele japoneze consideră importanta managementului calității totale medie. Lucrarea concluzionează că există dovezi privind legătura dintre 5S și managementul calității totale, și că 5S ar putea constitui o bază importantă pentru implementarea managementului calității totale, în special dacă ar fi inclusă pregătire.

Aplicarea managementului calității totale în spitale

B. Kerns - International Journal of Quality and Reliability Management

Analizează aplicarea principiilor calității totale în industria serviciilor în general și în special în domeniul sănătății. Este analizat cazul unui spital suburban cu 460 de paturi care nu avea nici o experiență în echipele de îmbunătățire a calității. Prezintă cum mijloacele manageriale au fost folosite pentru reducerea timpului de primire a analizelor în departamentul de patologie și accidentati. Prezintă reducerea timpului de la 45 de minute la mai puțin de 30 și faptul că această tehnică a fost adoptată și în alte departamente ale spitalului.

Progresul pe drumul către managementul calității totale: folosind indicatorul Myers-Briggs și lista adjectivelor în dezvoltarea managementului

B.G. Mani - Public Personnel Management

Subliniază procesul de dezvoltare a managementului folosit la o companie din Statele Unite ca parte a implementării managementului calității totale. Descrie procesul de dezvoltare folosit de compania respectivă, și scoate în evidență importanta indicatorului Myers-Briggs și a listei de adjective în ajutarea managerilor pentru aprecierea propriilor caracteristici și să dezvolte planuri de dezvoltare. Explică cum indicatorul Myers-Briggs și lista adjectivelor funcționează și evidențiază contribuția acestora la îmbunătățirea managementului calității totale. Subliniază de

asemenea nevoia de conducere folosind tehnica managementului calitatii totale si sugerează modurile în care managerii pot fi ajutati în dezvoltarea propriilor tehnici de conducere.

O nepotrivire de culturi: o capcană a impementării calității totale

J. Kekle - International Journal of Quality and Reliability Management

Scoate în evidență că multi susținători ai calității totale afirmă nevoia de schimbare fără a preciza dacă această schimbare este dorită sau posibilă și încearcă să determine acele caracteristici care vor micsora rezistența față de implementarea managementului calitatii totale, discută conceptele organizatorice de bază și pornind de la ele dezvoltă un model de presupuneri precizând efectele sale din punct de vedere al managementului calitatii totale. Testează modelul pe șase companii clasificându-le în trei categorii - comportamentale, umane și cognitive și le compară cu propria implementare a managementului calitatii totale. Concluzionează că cele mai bune rezultate sunt obținute când este o potrivire între cultură și metoda de implementare a managementului.

Managementul calității totale, o strategie sănătoasă

J.A. Johnson - International Journal of Health Care Quality Assurance

Afirmă că managementul calitatii totale trebuie să facă parte din strategia companiei. Consideră că introducerea acestui tip de management implică transformări culturale și discută relația dintre organizare și strategie. Subliniază importanța managementului înțelegând legătura dintre activitățile organizatorice și această înțelegere se extinde în așa fel încât angajații să fie implicați.