Проблемы анализа качества менеджмента. Менеджмент качества и качество менеджмента

Фоменко Николай Борисович
студент ТИЭИ
(Тульский Университет Экономики и Информатики)
E-mail: nikola-fomenko@yandex.ru

Научный руководитель: **Ошевнев О.Е.**
Россия, г. Тула

Вступление России во Всемирную торговую организацию (ВТО) в условиях нарастания глобализационных процессов становится центральной проблемой экономической политики государства.

Особую актуальность при этом приобретает процессно-ориентированное управление хозяйственными и другими общественными структурами. Его использование существенно улучшает соотношение «качество-цена» , повышая тем самым конкурентоспособность этих структур и их товаров (продукции и услуг).[40]

Качество продукции становится ключевым фактором выживания. Чтобы обеспечить его на самом высоком уровне, многие организации предпринимают попытки внедрить тотальный менеджмент качества (TQM). Одним это удается достаточно просто, другие при внедрении стандартов качества сталкиваются со значительными трудностями, у третьих так ничего и не получается.

TQM — это системный инструмент, который сначала представлен в виде идеи, по мере внедрения становится руководством к действию для управленцев и лишь потом — руководством к действию для исполнителей. Так вот, это внедрение проходит тем эффективнее, чем лучше организовано управление на предприятии, чем более толковыми являются руководители в системе управления. И, наоборот, при плохой организации управления TQM может так и не перейти из стадии идеи в стадию руководства к действию. Фактически, качество менеджмента в этом случае является определяющим фактором. И именно разным качеством менеджмента можно объяснить, почему так по-разному внедряется TQM на отечественных предприятиях.

Важно различать качество менеджмента и его содержание. Если проследить эволюцию подходов к управлению качеством продукции, то легко увидеть, что ее этапы — это наполнение управленческой деятельности новым содержанием. Так система, от которой принято вести отсчет, представляла собой определенные требования к изготовлению деталей, к профессиональной подготовке работников и мотивации их деятельности. По сути, это была управленческая технология, применение которой давало нужное качество изделий.[45]

На следующем этапе менеджерам предписывается управлять уже не качеством изделий, а качеством процессов, т.е. акцент с выявления брака переносится на его предупреждение. Затем появляется система тотального управления качеством (TQC), в которой ответственность за качество продукции возлагается в той или иной степени на каждого руководителя. Управленческие технологии на этом этапе усложняются, и в них начинает учитываться человеческий фактор. Наконец, появляется концепция TQM. Теперь это целая система стандартов, которые направлены уже не столько на качество продукции, сколько на качество работы менеджмента компании в целом (Приложение 1).[3]

Формирование и совершенствование структуры предприятия может основываться на функциональном или элементном подходе и на процессном подходе. В любом случае разрабатывается нормативная база предприятия, состоящая из различных положений, руководств, стандартов, инструкций, методик и т.п.

Именно такой подход реализуется в принятом 31 августа 2001 года государственном стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2001, который предусматривает концентрацию и распределение ресурсов по процессам — строго определенным направлениям деятельности, предопределяющим экономические результаты предприятия.[51]