

Листопадова Е. В.
E. V. Listopadova

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ РЕСУРС: ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ И СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ

A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AS AN EFFECTIVE MANAGEMENT RE- SOURCE: ORGANIZATIONAL AND PSYCHOSOCIAL ASPECTS



Листопадова Евгения Вячеславовна – старший преподаватель кафедры «Уголовно-правовые дисциплины» Дальневосточного государственного университета путей сообщения (Россия, Хабаровск); 680022, г. Хабаровск, ул. Большая, 87-в, кв. 6; 8(914)190-11-75. E-mail: jeinlist@rambler.ru

Ms. Eugenia V. Listopadova – Senior Lecturer, Department of Criminal Law, the Far Eastern State Transport University; 87, Bolshaya Str., ap. 6, city of Khabarovsk, 680022, Russia. E-mail: jeinlist@rambler.ru .

Аннотация. В статье представлена общая характеристика системы менеджмента качества (СМК). Определены основные цели, задачи и принципы СМК. Автор рассматривает достоинства и недостатки данного управленческого ресурса. Особое внимание уделено социально-психологическим проблемам, возникающим в ходе внедрения и реализации СМК.

Summary. The paper represents a general overview of a Quality Management System (QMS). Its key goals, tasks and principles of work are specified. The author examines the strengths and weaknesses of this management resource. A special emphasis is placed on the social and psychosocial problems emerging in the process of QMS implementation and operation.

Ключевые слова: система менеджмента качества, управление, организация, качество деятельности.

Keywords: quality management system, management, control, organization, industry quality.

УДК 658.562:005.6

В последнее время в России все больше организаций создают и сертифицируют СМК на соответствие требованиям международным стандартам качества, в частности стандартам серии ISO 9001:2008. Каждое предприятие должно иметь СМК для того, чтобы быть эффективным и востребованным. Под СМК понимается определенная система управления организацией применительно к качеству, как ее деятельности в целом, так и продукции в частности. Чтобы официально начать внедрение СМК организации необходимо получить сертификат. Сертификат соответствия СМК признается во всем мире, поскольку является свидетельством высоких технологических возможностей компании и соответствия требованиям современного уровня научно-технического прогресса.

Сегодня СМК становится эффективным инструментом оптимизации деятельности организации.

Процесс внедрения СМК является добровольным, но в условиях повышенных требований к уровню управляемости, ответственности организации, качеству ее продукции и услуг в целях повышения конкурентоспособности компании все чаще обращаются в сертификационные органы за получением сертификата соответствия СМК. Организация, не прошедшая сертификацию, оказывается на «периферии бизнес-пространства».

В этой связи в настоящее время СМК, которая может стать мощным инструментом непрерывного совершенствования деятельности предприятия и источником повышения качества товаров и услуг, а также позволит организации повысить благосостояние ее сотрудников, является не просто желанием руководства компании изменить положение в лучшую сторону, а насущной необходимостью. Она превратилась из элемента конкурентного преимущества предприятия в обязательный фактор его существования на рынке. СМК основывается «на процессном подходе к управлению, что позволяет добиваться постоянного совершенствования процесса подготовки высококвалифицированных специалистов, достигать современного уровня их знаний посредством обеспечения качества самого образовательного процесса, а также более эффективно использовать имеющийся кадровый, материально-технический, информационный и финансовый потенциал образовательного учреждения» [3, 3].

Требования к СМК содержатся в международных стандартах, серии ИСО 9000, в основе которых заложены основные принципы качества. К ним относятся:

1. Лидерство руководства (руководство должно на собственном примере демонстрировать приверженность СМК, четко определять перспективы, цели, обеспечивать среду, в которой коллектив может быть полностью вовлечен в достижение целей организации).

2. Ориентация на потребителей (организация должна руководствоваться интересами и потребностями своих потребителей, предугадывать их запросы, ориентироваться на динамику их требований).

3. Вовлечение персонала (работники всех уровней составляют основу организации, поэтому должны быть вовлечены в работу организации, что позволяет в полной мере использовать их способности, так как от заинтересованности работников в своей деятельности, а также в деятельности организации зависит благосостояние предприятия).

4. Процессный подход (вся деятельность предприятия разбита на процессы, что позволяет более эффективно достигать желаемого результата).

5. Системный подход к управлению (понимание взаимосвязанных процессов как системы позволяет организации достигать поставленные цели).

6. Постоянное улучшение (поиск и устранение проблем, критический анализ очередного этапа развития, постоянное улучшение деятельности является целью любой организации).

7. Метод принятия решений, основанный на фактах (все данные собираются и анализируются, решения принимаются на основе обобщения полученного материала, фактического анализа, фиксируется результат).

8. Взаимовыгодное сотрудничество с поставщиками, основанное не только на возможности скорейшего извлечения выгоды, но и на взаимной ответственности и доверии.

Данные принципы были определены для того, чтобы управленческие структуры могли руководствоваться ими с целью улучшения деятельности организации. Соблюдение этих принципов является обязательным для эффективного функционирования СМК [2].

Первоначально СМК использовалась только в промышленности, однако в настоящее время стандарты менеджмента качества находят свое применение и в сфере предоставления услуг.

Качество становится стратегией не только производственных организаций. Образовательные учреждения все чаще сталкиваются с необходимостью применения эффективных инструментов управления в целях повышения конкурентоспособности, что в первую очередь связано с качеством предоставляемых образовательных услуг.

«В современных условиях хозяйствования качество образовательных услуг и выпускаемых специалистов, предоставляемых образовательными организациями в целом и вузами в частности, является основным фактором, способствующим повышению их конкурентоспособности. Внедрение СМК в организации, в частности в высшем учебном заведении, позволяет сделать прозрачными и управляемыми все процессы деятельности вуза, а также при-



влечь персонал и студентов к процессу постоянного улучшения качества образовательных услуг» [3, 39-40].

Так как процесс построения СМК охватывает всю систему взаимоотношений в организации, то он обладает четко выраженным социально-психологическим и управленческим контекстом. Уже в самих стандартах СМК содержится социально-психологическая составляющая, которая включает в себя: развитие лидерских качеств на различных уровнях управления; создание среды, которая была бы ориентирована на мотивацию сотрудников к участию в системе управления, а также на постоянное улучшение деятельности организации; расширение практики коллективного принятия решений по управлению организацией; формирование благоприятного психологического климата в коллективе, а также совместная работа руководства и сотрудников организации по выявлению недочетов в работе, определению их причин и путей совместного преодоления возникающих трудностей; укрепление доверия к организации, как у сотрудников, так и у клиентов; создание системы результативных связей, которые включают в себя развитие обратной связи в процессе осуществления управленческих функций, а также двусторонние консультации сотрудников и руководства организации по вопросам управления.

Социально-психологическая составляющая СМК чрезвычайно важна. При условии, что организация будет учитывать значительное влияние данной составляющей, она сможет выявлять и предотвращать проблемные ситуации, возникающие в ходе ее функционирования.

Процесс внедрения СМК в высших учебных заведениях проходит достаточно медленно, так как внедрение стандартов ISO – процесс весьма трудоемкий и длительный. Кроме того, важно правильно понимать суть принципов, методических и организационных подходов, заключенных в стандартах, и, главное, умело применять их на практике.

При внедрении СМК приходится сталкиваться с определенными трудностями. Большинство проблем, возникающих в связи с внедрением СМК, являются психологическими, так как первичным объектом управления качеством, с которыми имеют дело руководители, являются действия людей. Это – сопротивление со стороны персонала; отсутствие понимания целесообразности построения СМК; проблемы коммуникационного плана; занижение самооценки; неприятие дополнительных нагрузок; боязнь ответственности и выявления несоответствия у руководства.

Трудности возникают на всех уровнях внедрения СМК, и обозначить все существующие проблемы, которые появляются при внедрении СМК, невозможно. Поэтому рассмотрим некоторые из них.

Формальное внедрение СМК. СМК воспринимается как принятие определенных документов, а не стратегический план по постоянному улучшению деятельности. И поэтому формальное принятие документов СМК не ведет к улучшению всех сфер деятельности организации.

Ожидание результатов в кратчайшие сроки. Однако следует понимать, что СМК направлена на постепенное, поступательное преобразование деятельности как организации в целом, так и ее отдельных структурных единиц.

Руководители не готовы делегировать ответственность и полномочия подчиненным. Они отказываются привлекать подчиненных к управлению организацией.

Сотрудники не понимают целей внедрения СМК. Они не хотят брать на себя ответственность и дополнительные функции. Ведь дополнительная работа зачастую не оплачивается или оплачивается по минимуму. Кроме того, персонал не желает тратить время на дополнительное обучение, так как не видит в этом никакой пользы и считает его формальным мероприятием.

Излишняя документированность. Появляется огромное количество различных документов, которые вызывают массу затруднений в их понимании сотрудниками. Создатели уделяют внимание процессу разработки документов, а не работникам организации, которым по этим документам в дальнейшем придется работать. И это усиливает их ощущение непри-

Листопадова Е. В.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ РЕСУРС:
ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ И СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ**

частности к процессу разработки. Из-за нежелания работать в соответствии с требованиями, которые отражены в данных документах, регулярно возникает необходимость в изменении, упрощении или дополнении данных документов.

При выявлении недостатков зачастую продолжают искать виновных и устранять последствия вместо того, чтобы искать причины и пути решения.

Это только небольшая часть проблем, которые возникают при внедрении СМК.

Однако в целом следует отметить, что СМК обладает несомненными достоинствами.

Она помогает:

- повысить конкурентоспособность организации;
- повысить качество предоставляемых услуг;
- улучшить управляемость организацией;
- улучшить документооборот;
- вовлечь всех сотрудников в деятельность организации, используя в полной мере их потенциал.

Очевидно, что следует внимательно изучать содержание, специфику СМК в организациях различного рода деятельности, поскольку в зависимости от сферы общественной жизни, в которой действует организация, могут видоизменяться формы и методы СМК. Не следует видеть в СМК панацею от всех проблем, это лишь один из управленческих ресурсов, который необходимо умело и своевременно использовать.

ЛИТЕРАТУРА

1. Белкова, Е. А. Коммуникативные проблемные ситуации как основа актуализации социально-психологического содержания системы менеджмента качества: автореф. дис. ... канд. псих. наук / Е. А. Белкова. – Ярославль, 2011.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартинформ, 2009. – 30 с.
3. Злобин, Э. В. Управление качеством в образовательной организации / Э. В. Злобин, С. В. Мищенко, Б. И. Герасимов. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2004. – 88 с.
4. Яковлева, Т. А. Качество образования с позиции формирования инновационной модели российской экономики / Т. А. Яковлева // Совершенствование качества профессионального образования в современных условиях: материалы Всерос. науч.-практ. конф. – Владивосток: Изд-во «Уссури», 2007. – С. 111-117.