

## **СОСТАВЛЯЮЩИЕ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

Ключевыми составляющими, без которых немислимо существование процветающей фирмы, компании или организации являются качество, современные информационные технологии и кооперация. Первой и самой важной составляющей является качество.

Среди факторов, определяющих конкурентоспособность предприятий и организаций на рынке Республики Беларусь, ключевыми в современных условиях являются гарантии высокого качества выпускаемой продукции и оказываемых услуг. При этом решающим аргументом в пользу того или иного производителя является не просто высокое качество его продукции и услуг, а стабильно высокое качество. В условиях превышения предложения над спросом, для сохранения и тем более для завоевания своего места на рынке предприятиям и организациям недостаточно просто продемонстрировать свою способность произвести продукцию высокого качества, которая полностью отвечает требованиям заказчика. Необходимо еще и убедительно доказать, что эта способность распространяется не только на отдельные образцы продукции или единичные услуги, а на весь спектр выпускаемых товаров и оказываемых услуг. То есть предприятия и организации должны предоставить гарантию того, что они способны выпускать высококачественную продукцию.

Управление качеством может обеспечить предоставление гарантии выпуска высококачественной продукции. Одновременно с развитием человечества менялись и подходы к управлению качеством. В ходе длительного эволюционного развития взаимосвязей и взаимоотношений между поставщиками и потребителями сформировалось общее понимание необходимости и важности системного решения проблем в области качества. Разработка, внедрение, применение и сертификация системы качества рассматривается сегодня как необходимое условие успешной деятельности и развития организаций любых форм собственности, как наиболее надежная форма гарантии соответствия качества поставляемых продукции и услуг требованиям потребителей.

Системы управления качеством чаще всего характеризуют через набор концепций, которые отражают их основные принципы и положения. Вот перечень основных концепций:

- \* ориентация на результат;
- \* внутренняя и внешняя ориентация на потребителях;
- \* лидерство и соответствие целям;
- \* управление, основанное на процессах и фактах;
- \* развитие активности и творчества персонала и его всестороннее привлечение к совершенствованию;
- \* постоянное обучение, инновации и совершенствование;

- \* взаимовыгодное развитие партнерства;
- \* ответственность перед обществом.

В отличие от подходов к управлению предприятием, основанных на стандартизации, подход системы общего управления качеством является чрезвычайно гибким и мягким. В нем практически отсутствуют обязательные элементы и требования. Эту систему часто рассматривают в качестве философии управления, которая определяет наиболее базовые идеи и концепции, оставляя предприятию свободу выбора тех или иных путей ее реализации. Внедрение системы общего управления качеством требует изменения психологии работников предприятия, которые должны ощутить себя не просто исполнителями, а членами единого коллектива и быть готовыми работать для его успеха.

Практика показывает, что квалифицированное использование методологии общего управления качеством обеспечивает:

- \* увеличение степени удовлетворенности клиентов продуктами и услугами;
- \* улучшение имиджа и репутации фирмы;
- \* повышение производительности труда;
- \* увеличение прибыли;
- \* повышение качества и конкурентоспособности продукции и услуг;
- \* обеспечение экономической устойчивости предприятия, а также рационального использования всех видов ресурсов;
- \* повышение качества управленческих решений;
- \* внедрение новейших достижений техники и технологий.

Внедрение и сертификация систем качества охватывает практически все виды человеческой деятельности, начиная от оказания простейших бытовых услуг, производства и реализации промышленной и продовольственной продукции до государственного управления.

Благодаря усилиям Комитета по стандартизации, метрологии и сертификации Республики Беларусь (Госстандарта), который проводит единую государственную политику в области стандартизации, метрологии и сертификации, защищает интересы покупателей и товаропроизводителей в вопросах качества товаров и услуг в стране, работы по созданию, внедрению и сертификации систем качества на отечественных предприятиях и в организациях в последние годы существенно увеличились.

К сожалению, отдельные белорусские предприятия и организации, изначально формально подходят к построению систем менеджмента качества и, закономерно не получив позитивного эффекта, разочаровываются в самой идее управления качеством, и транслируют другим предприятиям негативное отношение к данной системе. В тоже время, система менеджмента качества – это инструмент, который можно применить с разной эффективностью: с его помощью можно выстроить систему непрерывного совершенствования деятельности предприятия или организации, а можно и «замусорить» систему

управления излишними инструкциями и регламентами, затруднив деятельность сотрудников и не получив какого-либо положительного эффекта.

Мировые тенденции последних лет демонстрируют все возрастающую глобализацию предпринимательства, а становление новых информационных технологий постепенно меняет традиционный подход к ведению бизнеса. В этих условиях существенно возрастает роль инструментов, помогающих правильно организовать и сопровождать основные бизнес-проекты компаний. К числу таких инструментов относят отраслевые и корпоративные системы информационного обеспечения и поддержки принятия решений и Интернет. Как никогда, актуальна фраза: «Если вашего предприятия нет в интернете, значит, оно существует лишь в вашем воображении». Среди преимуществ, которые предприятие приобретает, внедряя современные информационные системы, следует упомянуть:

- \* оперативный доступ к информации;
- \* сокращение операционных затрат;
- \* привлечение дополнительных клиентов и потребителей;
- \* повышение качества информационной поддержки управленческих процессов;
- \* перенос части деловых отношений с подрядчиками в Интернет;
- \* доступ к средним и мелким компаниям путем создания собственной торговой площадки;
- \* обеспечение необходимого уровня секретности информации.

Третья составляющая успеха предприятия на современном рынке - это его способность к конструктивной кооперации. Организация функционирует наиболее эффективно, если она устанавливает взаимовыгодные связи с партнерами, основанные на доверии, обмене знаниями и уместной интеграции. Подобные партнерские отношения могут устанавливаться с поставщиками, образовательными и научными заведениями, общественными организациями и органами государственного управления. Сотрудничество может принимать различные формы: привлечение к разработке стратегии и планов предприятия, образование постоянных рабочих групп, обмен информацией и опытом, финансовая и материальная взаимопомощь.

Объединив понятия качества, современных информационных технологий, кооперации, замыкается круг: поставщик - производитель - диллер - потребитель. Таким образом, можно получить целостное восприятие системы, в которой функционирует каждое современное предприятие. Предприниматель сможет, как бы со стороны посмотреть на себя, отследить недостатки собственной деятельности, найти путь для их устранения и обеспечить конкурентоспособное преимущество на рынке.