

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ: МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ПРОБЛЕМЕ

<http://edoc.bseu.by>

П.Г. Гоцкая

Белорусский государственный экономический университет

Современные аспекты управления качеством вне зависимости от уровня развития экономики отдельных стран имеют общую роль, структуру системы и содержательную основу. При этом качество оценивается двояко. С одной стороны, полезность продукта оценивается на основе массового предпочтения потребителем. С другой стороны, как никогда важным становится инструментальный аспект оценки качества и управления им. О последнем свидетельствует прежде всего роль международной стандартизации (стандарты ISO), массовое проведение которой является для представителей отечественной экономики актуальным с точки зрения наращивания экспорта. Все это актуализирует различные аспекты управления качеством, которые исследовались нами с точки зрения фундаментальных предпосылок развития предпринимательства в Республике Беларусь. Среди них выделяются 4 группы, которые ниже приводятся нами с учетом их значимости:

Таблица

Иерархия системы управления качеством

<i>группа 1</i>	качество экономики	
культура	цивилизация	инфраструктура
<i>группа 2</i>	качество предпринимательства	
культура: миссия, идеалы, цели,	структура системы	оборудова- ние
		руково- дство
		сотрудни- ки
<i>группа 3</i>	качество процесса	
материалы	работа	информа- ция
		энергия
<i>группа 4</i>	качество исполнения	
вещественные продукты	программные продукты (Soft)	услуги

Сегодня мы наблюдаем становление современной иерархии управления качеством в Республике Беларусь. Этот процесс объективно имеет итерационный характер, который пока что отличается недостаточной интерак-

тивностью взаимоотношений, что снижает его скорость.

С другой стороны, следует отметить высокую степень сложности, которая свойственна модели управления качеством (см. рис. 1). Ключевыми элементами и связями этой модели на уровне управления исполнением являются измерение, оценка и инициирование изменений на основе обратной связи (выделено нами жирными шрифтом и линиями).

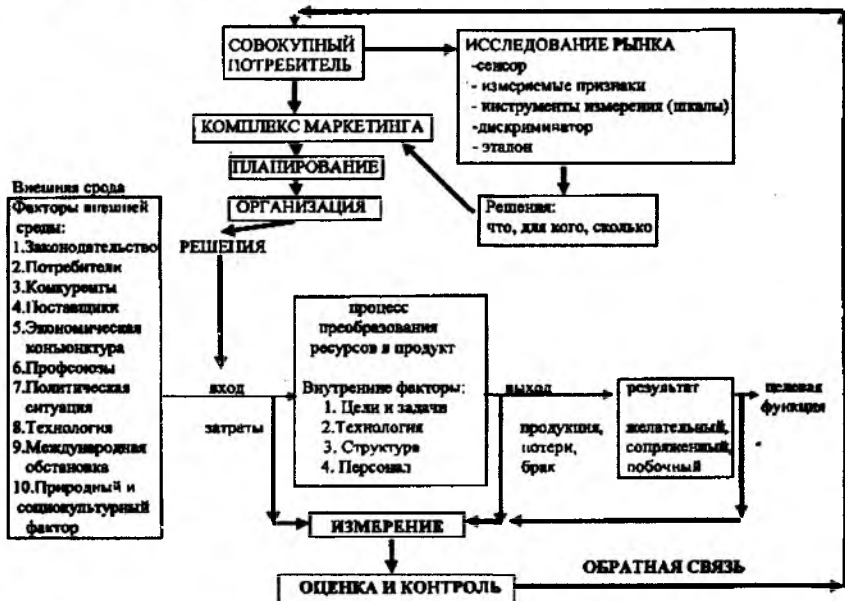


Рис. 1. Модель управления качеством как подсистема общей системы управления предприятием.

Таким образом, системный аспект организационного поведения должен содержать такой алгоритм, который бы позволял бы управлять качеством тотальным образом. Последнее включает озабоченность этой проблемой общества и государства, предпринимательства и персонал предприятий. На наш взгляд, этот алгоритм может быть следующим:

- Если обеспечить приоритет и учет требований потребителя в оценке и проектировании качества;
- и мультиплицировать современные технологии управления качеством по линии: знания + умение + навыки, чтобы сделать их достоянием белых и синих воротничков;

- то тогда нужно поддерживать на основе подкрепления успешных действий предприятий в области роста качества со стороны общества;
- в этих условиях менеджмент должен поддерживать успешные действия персонала предприятия, предпринятых в предыдущих производственных циклах и перенос полученных умений на новые циклы; при этом старые и нежелательные в новой ситуации навыки персонала, которые остаются у него в связи с явлением переноса навыков, устраняются на основе т.н. отрицательного подкрепления;
- изменить структуру делегирования прав, предоставив мастерам (бригадирам) и рабочим взаимозависимые и определяющие степень качества на уровне процесса и исполнения полномочия, к которым относятся: ответственность за принятие оперативных решений; полномочия по устранению отказов и сбоев в производстве; исполнительские полномочия в области организации производства; полномочия по контролю производительности; полномочия по контролю качества.

В классической структуре делегирования прав эти полномочия предоставлены аппарату управления и руководителям среднего звена. Взамен им делегируются координационная работа, работа очень трудоемкая, требующая многочисленных обсуждений с заинтересованными сторонами тех решений, которые связаны с выбором лучших идей и предложений и тем, что внедрение предложения в одном подразделении может быть враждебно встречено в другом.

Вовлечение персонала в управление предприятием представляет собой способ привлечения новых идей по усовершенствованию производства и управления им, инструмент модификации психологии персонала в сторону повышения его готовности к сотрудничеству, приверженности целям и планам, в разработке которых он принимал участие, улучшения трудовых установок и качества труда.