

Прохорова С.А., Сафронова Ю.И. Когда эффективен менеджмент качества? // Академия педагогических идей «Новация». Серия: Студенческий научный вестник. – 2017. – № 07 (июль). – АРТ 350-эл. – 0,2 п.л. - URL: <http://akademnova.ru/page/875550>

РУБРИКА: ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ

УДК 338

Прохорова Светлана Александровна

Студентка 3 курса факультета экономики и менеджмента

Направления подготовки «Менеджмент организации»

ССЭИ РЭУ им. Г. В. Плеханова

prohorovazapishiparol@gmail.com

Сафронова Юлия Игоревна

Студентка 3 курса факультета экономики и менеджмента

Направления подготовки «Управление инновациями и инвестициями»

ССЭИ РЭУ им. Г. В. Плеханова

julia-safronova-1996@yandex.ru

Научный руководитель: канд. эк. наук, доцент кафедры менеджмента

Яксанова Надежда Николаевна

Саратовский социально – экономический институт

(филиал) РЭУ им. Г. В. Плеханова,

г. Саратов, Российская Федерация

yaksanovan@mail.ru

КОГДА ЭФФЕКТИВЕН МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА?

Аннотация: В данной статье рассматривается роль менеджмента качества на предприятии. Характеризуется его структура, сильные и слабые

стороны. Изучаются факторы, оказывающие влияние на функционирование системы менеджмента качества.

Ключевые слова: менеджмент качества, качество, эффективность, результативность.

Prohorova Svetlana Alexandrovna

3-d year student, “Economics and Management”

Saratov Branch of Plekhanov Russian University of Economics, Saratov, Russia

prohorovazapishiparol@gmail.com

Safronova Julia Igorevna

3-d year student, “Innovation Business Management”

Saratov Branch of Plekhanov Russian University of Economics, Saratov, Russia

julia-safronova-1996@yandex.ru

Scientific Supervisor: Yaksanova Nadezhda Nikolayevna,

Candidate of Economic Sciences, Docent, Saratov Branch of Plekhanov Russian

University of Economics, Saratov, Russia

yaksanovan@mail.ru

WHEN QUALITY MANAGEMENT IS EFFECTIVE?

Abstract: This article examines the role of quality management in the enterprise. Characterized by its structure, strengths and weaknesses. Factors influencing the functioning of the quality management system are being studied.

Key words: quality management, quality, efficiency, effectiveness.

В настоящее время, понятие «качество» рассматривается как комплексная составляющая, которая включает в себя: качество конечного продукта, качество осуществляемого управления, качество поставки комплектующих и материалов, качество жизни сотрудников и общества в целом.

Под менеджментом качества подразумевают скоординированную и взаимосвязанную деятельность, по осуществлению управления, которая выстроена таким образом, чтобы обеспечить надежную, бесперебойную и эффективную работу организации [2, с. 50].

Применение менеджмента качества в организации означает, что вся деятельность предприятия подчиняется установленным целям по качеству, и для достижения поставленных целей в организации разрабатывается определенная система планов, а также имеются необходимые ресурсы и выполняются все возможные действия для достижения поставленных целей.

Менеджмент качества имеет в своем составе четыре ключевых элемента:

- контроль качества, который представляет собой деятельность по оценке соответствия объекта контроля, предъявляемым к нему требованиям. Данная деятельность, как правило, включает в себя: измерения, испытания, наблюдения, мониторинг, проверку и некоторые другие мероприятия, результатом которых выступает сравнение значений имеющихся характеристик с заданными;

- обеспечение качества, подразумевает регулярную деятельность, направленную на выполнение установленных требований. Оно состоит из следующих видов работ: по производству, управлению, материальному обеспечению, техническому обслуживанию и т.д.;

- планирование качества, комплекс действий, предусматривающий определение требуемых характеристик объекта и управление их целевыми значениями. Менеджмент качества называет данные действия – постановка целей в области качества. Также, сюда принято включать определение процессов и ресурсов, которые необходимы для достижения целей;

- улучшение качества, состоящее в реализации действий, за счет которых возможно осуществить повышение способности организации выполнить требования, которые предъявляются к объекту. Под «объектом» в системе менеджмента качества может рассматриваться продукция, процесс, система управления в компании в целом [1, стр. 120-121].

На данный момент, система менеджмента качества получила широкое распространение и применение, но многие предприятия, которые ее внедрили, отмечают, что эффективности от нее особенно не прибавилось, а затраты на ее содержание продолжают расти.

Основные недостатки в работе менеджмента качества, в первую очередь, связаны с изначально не правильной постановкой целей и задач. Достижение настоящей эффективности менеджмента качества начинается с верно, четко и реально сформированных целей, и задач [5, с. 26].

Стоит обратить внимание на то, что зрелый, сформированный менеджмент качества проходит в процессе своего развития, проходит те уровни, которые становятся залогом его эффективности. Так, неправильно начатый первый уровень, характеризуется тем, что управленческие решения выходят за рамки документирования. То есть, сначала появляется решение, которое принял менеджер, затем эти изменения приводятся в действие и только после этого строго оформляются в документации предприятия. Эта ошибка говорит о том, что руководитель не до конца понимает назначение менеджмента качества.

В идеальной, уже сформированной системе менеджмента качества, решения, которые появились мгновенно вносятся в циркулирующие и системные документы компании, для того, чтобы персонал понимал, какой этап и для чего претерпевает изменения [4, с. 180].

Эффективность отдела менеджмента качества существенно зависит от того, входит ли его деятельность в раздел ключевых и рассматривается руководством, как реальная возможность развития компании.

Второй уровень, отражает фиксирование о решении внести качественные и количественные, а также структурные изменения не только на том уровне, на котором внедряются новшества, но и на том этапе, когда данное предложение только выдвигается, и когда осуществляется принятие решения.

Эффективно организованная система менеджмента качества на предприятии должна обладать высокоорганизованным характером.

Третий уровень эффективности системы менеджмента качества, связан с высокой квалификацией управленческой структуры, которая осуществляет принятие решений о внесении изменений. Только специалист, который обладает большим опытом и навыками, знаниями и умением прогнозировать, способен создать и реализовать действенные методы по улучшению качества продукции и услуг [4, с. 181].

Именно прохождение всех наиболее важных уровней документирования и соблюдение требований квалификации смогут стать залогом эффективной работы менеджмента качества на предприятии.

Помимо выше рассмотренного, руководителям необходимо наладить эффективные взаимоотношения со своими сотрудниками, это достигается посредством организации системы управления таким образом, чтобы можно было эффективно решать стратегические и оперативные задачи

Каждый сотрудник компании должен знать содержание системы менеджмента качества в компании и четко следовать установленным правилам. Им необходимо сдать соответствующий экзамен на понимание своих обязанностей и ответственности в области качества.

Руководство компании должно применять различные стимулы, которые обеспечивали бы постоянное стремление сотрудников к совершенствованию и улучшению качества работы [3, с. 250].

Для того, чтобы система менеджмента качества работала эффективно, руководству организации необходимо проводить периодические проверки функционирования системы качества, а также осуществлять ее анализ, и на основе полученной информации устранять неполадки и неточности.

Таким образом, исходя из выше изложенного, можно сделать вывод о том, что эффективность системы качества на предприятии зависит от грамотного прохождения уровней развития системы качества, а также умения руководителя замотивировать сотрудников на продуктивную и качественную работу и проведение постоянных мониторингов системы менеджмента качества с целью выявления слабых мест в ее работе с последующим их устранением.

Список использованной литературы:

1. Белобрагин В.Я. Качество. Введение в науку об управлении качеством: учебное пособие [Текст] / В.Я. Белобрагин. – М., 2013. – 467 с.
2. Глухов В.В. Управление качеством: учебник [Текст] // В.В. Глухов, Д.П. Гасюк. – 2-е изд. – М., 2015. – 384 с.
3. Елохов А.М. Управление качеством: учебное пособие [Текст] / А.М. Елохов. – М., 2015. – 333 с.
4. Ефимов В.В. Средства и методы управления качеством: учебное пособие [Текст] / В.В. Ефимов. – М., 2012. – 225 с.

5. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учебник/ Кане М.М. и др. – 2-е изд. – СПб., 2012. – 576 с.

6. Серенков П.С. Методы менеджмента качества. Методология организационного проектирования инженерной составляющей системы менеджмента качества [Текст] /П.С. Серенков. – М., 2014. – 490 с.

Дата поступления в редакцию: 25.07.2017 г.

Опубликовано: 30.07.2017 г.

© Академия педагогических идей «Новация». Серия «Студенческий научный вестник», электронный журнал, 2017

© Прохорова С.А., Сафронова Ю.И., 2017