

УДК 658.511.3

УПРАВЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬЮ НА ОСНОВЕ ПРИНЦИПОВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Батина А.В.¹, Хисамов Р.А.¹

¹Федеральное Государственное Бюджетное Образовательное Учреждение Высшего Образования

«Оренбургский государственный университет», Оренбург, E-mail: anybatina@mail.ru, bonkstr369@gmail.com

В деятельности современной организации происходит смещение приоритетов с получения высоких финансовых результатов на достижение качественных характеристик продукции, процессов, персонала, а также обеспечение устойчивого развития. В то же время проблема не высокой результативности менеджмента отечественных компаний, проявляющаяся в формальном внедрении систем, неэффективном использовании ресурсов, нерациональном целеполагании, отсутствии связи между стратегическим и операционным менеджментом, недостаточном применении принципов, методов и инструментов менеджмента качества, выдвигается в число приоритетных в условиях присоединения России к ВТО. По оценкам экспертов, в настоящее время только 10% российских предприятий и организаций занимаются решением проблем в области управления результативностью деятельности. Во многом это обусловлено противоречивым пониманием содержания результативности деятельности, ее целей, принципов, отсутствием единого терминологического аппарата, методологии, на которых базируется управление результативностью деятельности организации.

Ключевые слова: управление, результативность деятельности, менеджмент, качество, принцип, организация.

PERFORMANCE MANAGEMENT BASED ON QUALITY MANAGEMENT PRINCIPLES

Batina A.V.¹, Khisamov R.A.¹

¹Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education «Orenburg State University», Orenburg,

E-mail: anybatina@mail.ru, bonkstr369@gmail.com

The activities of a modern organization are shifting priorities from obtaining high financial results to achieving high-quality characteristics of products, processes, personnel, as well as ensuring sustainable development. At the same time, the problem of poor management performance of domestic companies, manifested in the formal implementation of systems, inefficient use of resources, irrational goal-setting, lack of communication between strategic and operational management, insufficient application of the principles, methods and tools of quality management, is put forward as a priority in terms of accession Russia to the WTO. According to experts, at present, only 10% of Russian enterprises and organizations are engaged in solving problems in the field of performance management. This is largely due to a contradictory understanding of the content of the effectiveness of the activity, its goals, principles, the absence of a single terminological apparatus, methodology, on which the performance management of the organization is based.

Key words: management, performance, management, quality, principle, organization.

Вопросам содержания и управления результативностью уделено достаточно много внимания в работах зарубежных классиков менеджмента – П. Друкера, Г. Кокинза, Р. Каплана, Д. Нортон, К. Мейера. Однако в теории и практике менеджмента и менеджмента качества не сложилось единой точки зрения на сущность и характеристику процесса управления результативностью.

Управление результативностью деятельности организации представляет собой многоуровневый, многоаспектный процесс, базирующийся на последовательной реализации цикла Деминга (PDCA-цикл) – планируй, делай, контролируй, действуй на различных этапах стратегического и оперативного управления.

В стандартах менеджмента качества определена необходимость применения процессного подхода, а также постоянного улучшения во всех областях деятельности. С позиции данного подхода и цикла Деминга можно выделить следующие этапы управления результативностью деятельности, представленные на рисунке 1.

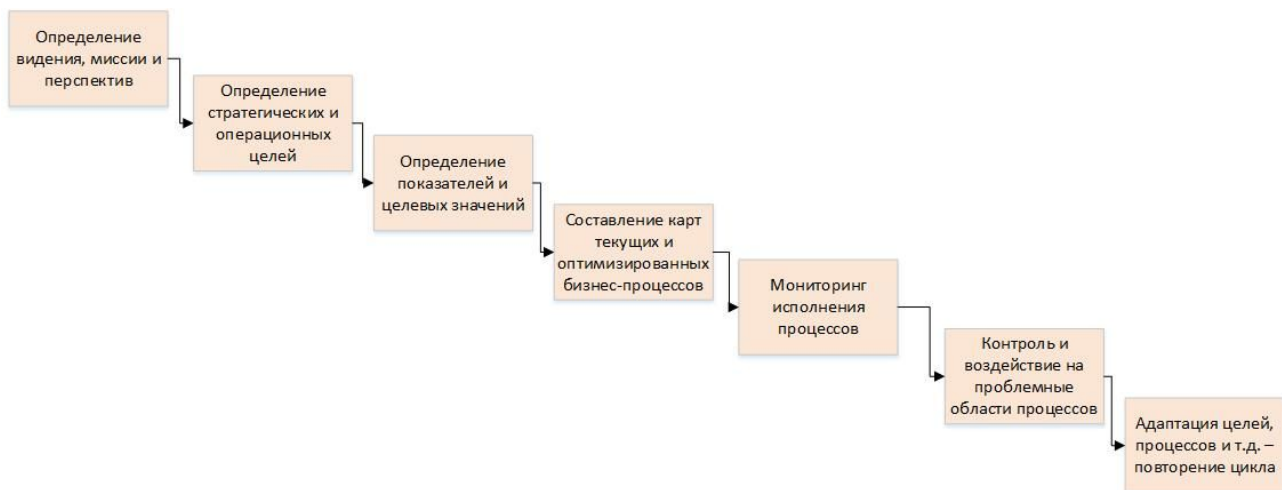


Рисунок 1 – Этапы управления результативностью деятельности организации

При этом первые три этапа относятся к реализации функции планирования результативности, четвертый предполагает осуществление деятельности по достижению запланированных целей, а пятый и шестой этапы совпадают с функциями контроля и принятия соответствующих управленческих решений по его результатам. Последний этап фактически является отражением принципа постоянного улучшения деятельности организации [1].

Управление результативностью деятельности организации должно строиться на основе принципов менеджмента качества.

Согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015 к принципам менеджмента качества относятся [2]: ориентация на потребителей; лидерство; взаимодействие работников; процессный подход; улучшение; принятие решений, основанное на свидетельствах; менеджмент взаимоотношений.

В таблице представлено содержание результативности деятельности организации в соответствии с принципами менеджмента качества [3].

Таблица 1 – Принципы менеджмента качества и результативности организации

Принцип	Формулировка принципа	Содержание результативности
1	2	3
Ориентация на потребителей	Менеджмент качества нацелен на выполнение требований потребителей и на стремление превзойти их ожидания.	Каждому сотруднику необходимо делать свою работу так, чтобы все требования клиента были тщательно выполнены и выполнены правильно, а там, где это возможно, выполнены лучше. Понимание настоящих и будущих потребностей потребителей вносит вклад в достижение организацией устойчивого успеха.
Лидерство	Лидеры на всех уровнях организации обеспечивают единство цели и направления деятельности организации и создают условия, в которых работники взаимодействуют для достижения целей организации в области качества.	От руководителей компании зависит, насколько точно и быстро действия сотрудников будут приближать ее к поставленной цели. Роль лидерства для организации важна, т.к. создание единства цели, направления деятельности и взаимодействия работников приводит к повышению результативности и эффективности деятельности.

Продолжение таблицы

1	2	3
Взаимодействие работников	Для организации крайне важно, чтобы все работники были компетентными, наделены полномочиями и вовлечены в создание ценности. Компетентные, наделенные полномочиями и взаимодействующие работники на всех уровнях организации повышают ее способность создавать ценность	Предприятие не достигнет успеха, если все его работники не будут стремиться к общим целям и не будут разделять общие ценности. Для того чтобы эффективно и результативно управлять организацией очень важно уважать и вовлекать всех работников на всех уровнях организации. Признание, наделение полномочиями и поощрение навыков и знаний способствует взаимодействию работников для достижения целей организации.
Процессный подход	Последовательные и прогнозируемые результаты достигаются более эффективно и результативно, когда деятельность осознается и управляется как взаимосвязанные процессы, которые функционируют как согласованная система.	Процессный подход включает цикл Деминга «Планируй – Делай – Проверь – Действуй» (PDCA). Процессный подход позволяет организации планировать свои процессы и их взаимодействие. Реализация цикла PDCA позволяет организации обеспечить ее процессы необходимыми ресурсами, осуществлять их менеджмент, определять и реализовывать возможности для улучшения. Именно на стадии «проверь» организация контролирует показатели результативности своей деятельности.
Улучшение	Успешные организации постоянно нацелены на улучшение	Согласно циклу Деминга (циклу PDCA) последний шаг в данном цикле – это действия по улучшению (Action). Они необходимы всегда, независимо от степени успешности работы организации. Выполнение принципа улучшения крайне важно для компании, т.к. он приводит к улучшению результатов процессов, возможностей организации и повышение удовлетворенности потребителей, а соответственно и к улучшению результативности детальности организации.
Принятие решений, основанное на свидетельствах	Решения, основанные на анализе и оценке данных и информации, с большей вероятностью создадут желаемые результаты.	Важно понимать причинно-следственные связи и их возможные незапланированные последствия. Анализ фактов, свидетельств и данных приводит к большей степени объективности и уверенности в принятых решениях. Выполнение данного принципа приводит к улучшению результативности и эффективности работы.

Продолжение таблицы

1	2	3
<p>Менеджмент взаимоотношений</p>	<p>Для достижения устойчивого успеха организации управляют своими взаимоотношениями с соответствующими заинтересованными сторонами - такими, как поставщики.</p>	<p>Крупные предприятия не смогут выполнить свои заказы, если не будут опираться на помощь и сотрудничество своих поставщиков, которые снабжают их необходимыми материалами. Заинтересованные стороны влияют на результаты деятельности организации. Устойчивый успех с большей вероятностью будет достигаться в ситуации, когда организация управляет взаимоотношениями со всеми ее заинтересованными сторонами для того, чтобы оптимизировать их влияние на результаты ее деятельности. Менеджмент взаимоотношений приводит к улучшению результатов деятельности организации и соответствующих заинтересованных сторон путем реагирования на возможности и ограничения, относящиеся к каждой заинтересованной стороне.</p>

Таким образом, важно отметить, что каждый принцип менеджмента качества тем или иным образом влияет на результаты деятельности организации и выполнение этих принципов приведет к устойчивому успеху организации.

Список использованных источников

- 1 Салимова, Т.А. Управление результативностью деятельности организации на основе применения информационных технологий менеджмента качества / Салимова Т.А., Лещанкина Е.К. // Экономический анализ: теория и практика. – 2012. – № 38 (293). – С. 17-23.
- 2 ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Введ. 2015-11-01. – М.: Стандартинформ, 2019. – 53 с.
- 3 Калинин, Е. В. Принципы менеджмента качества / Е. В. Калинин. – Екатеринбург: ООО «Приоритет Урал»: Издательство АМБ, 2012. – 68 с.
- 4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. – Введ. 2015-11-01. – М.: Стандартинформ, 2018. – 32 с.
- 5 Лещанкина, Е.К. Менеджмент качества: результативность и эффективность // Проблемы теории и практики управления. – №11. – 2011. – С. 65-73.