

ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДИК МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОРГАНИЗАЦИИ

Одним из путей достижения организацией устойчивого успеха является применение подхода на основе менеджмента качества. Опыт развития передовых промышленных стран показывают, что решение проблем качества достижимо путем внедрения методик эффективного менеджмента.

Устойчивый успех организации возможен за счет сбалансированного удовлетворения и предугадывания потребностей потребителей, измерения и идентификации ключевых показателей деятельности. Методы, используемые для сбора информации о показателях работы, должны быть практически применимы и подходить организации. Наиболее типичными являются методы оценки риска, опросы, анкетирование, исследование удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон, бенчмаркинг, мониторинг и оценивание деятельности, регистрация параметров процессов и характеристик продукции.

Наряду с вышеприведенным, использование методов и инструментов эффективного менеджмента позволяет создавать финансовые и экономические выгоды организации: повышать рентабельность, прибыль, улучшать исполнение бюджета, снижать затраты, увеличивать поток денежных средств, обеспечивать возврат инвестиций, повышать конкурентоспособность, улучшать лояльность потребителя, повышать результативность принятия решений, оптимизировать использование доступных ресурсов, улучшать интеллектуальный капитал, оптимизировать, обеспечение эффективности и результативности процессов, улучшать деятельность в цепи поставок, сокращать время вывода на рынок, улучшать деятельность, кредитоспособность и устойчивость организации.

Для достижения устойчивого успеха в зависимости от среды организации могут быть необходимы улучшения и инновации, касающиеся продукции, процессов, организационной структуры, систем менеджмента качества, человеческих ресурсов (культуры персонала), инфраструктуры, среды и технологий, взаимоотношений с заинтересованными сторонами.

Для решения задач по поддержке развития системных подходов к качеству и эффективности деятельности в соответствии с поручени-

ем Президента Республики Беларусь Александра Григорьевича Лукашенко, Госстандартом, совместно с республиканскими органами государственного управления, был разработан «Комплекс мер на 2016–2020 годы по стимулированию внедрения в экономику страны передовых методик и современных международных систем управления качеством», структура которого включает:

1) повышение безопасности и развитие системы технического нормирования и стандартизации (в соответствии с международными правилами с целью расширения экспортных возможностей организаций республики, защиты национальных интересов);

2) совершенствование законодательной и нормативно-правовой базы в области качества (стимулирование создания высоко конкурентной продукции и мотивация организаций к внедрению инструментов и техник эффективного менеджмента с целью повышения эффективности деятельности);

3) научные исследования и разработка передовых подходов к стандартизации в различных областях системного менеджмента для приоритетных отраслей экономики (разработка концепций, моделей и методологии нормирования и стандартизации в различных областях системного менеджмента для обеспечения качества, конкурентоспособности и эффективности деятельности организаций с целью издания методических рекомендаций и государственных стандартов);

4) внедрение стандартизированных техник качества и эффективного менеджмента и лучших мировых практик (повышение эффективности менеджмента за счет внедрения в организациях методов менеджмента качества и системного менеджмента для работы менеджера и организации в целом);

5) стандартизация техник качества и эффективного менеджмента (распространение лучших практик путем пополнения нормативной базы на основе наиболее востребованных международно-признанных стандартов в области системного менеджмента);

6) компетентность в области качества и эффективного менеджмента (формирование в республике кадрового состава с высоким уровнем подготовки в области техник качества и эффективного менеджмента);

7) мотивация эффективного менеджмента и пропаганда идей качества и делового совершенства (структурирование и продвижение новых идей, знаний и инноваций в области качества и эффективного менеджмента, делового совершенства, широкое информирование);

8) совершенствование отраслевого и регионального планирования и достижения качества (создание в отраслевых министерствах

программных документов, нацеливающих на переход на новый уровень развития менеджмента для обеспечения выпуска конкурентоспособной продукции).

В число широко используемых методик эффективного менеджмента входят: система сбалансированных показателей, SWOT-анализ, бенчмаркинг, бережливое производство, ABC-анализ, XYZ-анализ, диаграмма Парето, диаграмма Исикавы и др. Следует отметить, что бенчмаркинг – инструмент поиска лучших практик внутри и за пределами организации, помогающий использовать сравнение для обнаружения своих недостатков.

Самое большое распространение у организаций получил SWOT-анализ, позволяющий определить и структурировать «сильные» и «слабые» стороны, а также потенциальные «возможности» и «угрозы». Исходя из результатов анализа, делается вывод о том, в каком направлении организация должна развиваться, уточняется распределение ресурсов.

Для анализа результатов интерпретации данных широко используются статистические методы: диаграммы Парето, Исикавы, Ганта, рассеивания и т.д.

Для разрешения проблем, связанных с недостаточным уровнем качества в производственном процессе, методологическим и аналитическим путем применяется метод 8D. Метод является высокоэффективным средством для определения коренных причин несоответствий и внедрения корректирующих действий: большая глубина изучения проблемы возникновения несоответствия; корректирующие мероприятия становятся коллективной работой; руководства предприятия вовлечено в работу по устранению несоответствий.

При повышении результативности и эффективности процессов менеджмента качество находит применение метод 5S. Это система организации рабочего пространства, целью которого является создание оптимальных условий для выполнения операций, поддержания порядка, чистоты, аккуратности, экономии времени и энергии.

Все большее число предприятий и организаций Республики Беларусь внедряют передовые методики менеджмента, так как в условиях рыночных отношений это хорошая альтернатива убедительно показать партнёрам, что их организации стабильно держатся на рынке, выпускают качественную и конкурентоспособную продукцию.