

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В УСЛОВИЯХ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Вхождение Украины в европейское сообщество как равноправного партнера связано с процессами повышения конкурентоспособности украинских предприятий. Одним из основных способов стабилизации и усиления рыночных позиций украинских предприятий является производство высококачественной продукции, отвечающей международным требованиям. Практическое подтверждение соответствия качества продукции международным требованиям осуществляется путем ее сертификации с существующими стандартами качества ISO.

Повышение конкурентоспособности отечественных предприятий является чрезвычайно актуальным, так как после вступления Украины в ВТО внутренний рынок может быть быстро монополизирован иностранными компаниями, что принципиально изменит конкурентную ситуацию и может привести к вытеснению украинских предприятий с международного рынка. Согласно гипотезе преобладающего спроса С. Линдера и теории международной конкурентоспособности наций М. Портера, необходимым условием международной конкурентоспособности является конкурентоспособность на внутреннем рынке. Речь, во-первых, идет о способности национальных предприятий выдерживать конкуренцию как с другими национальными производителями, так и с транснациональными компаниями-поставщиками товаров и услуг на внутреннем рынке. Во-вторых, расширение присутствия национальных предприятий на внутреннем рынке способствует накоплению их потенциала для выхода на мировой рынок. Поэтому основным условием повышения конкурентоспособности предприятий является сертификация менеджмента в соответствии с требованиями международных стандартов ISO. В настоящее время серия стандартов ISO составляет основу для достижения стабильного качества любого предприятия

[6]. В данном аспекте процесс стандартизации и сертификации менеджмента качества в соответствии с действующими международными стандартами является особенно актуальным. Одновременно, выполнение требований стандартов качества ISO сопровождается формированием на предприятии качественно нового уровня менеджмента.

Возможность внедрения стандартов качества на отечественных предприятиях требует научного анализа требований серии международных стандартов качества ISO и разработку мероприятий по их соблюдению с учетом особенностей экономики Украины. При этом внедрение систем менеджмента предполагает стандартизацию всех направлений деятельности предприятия, в рамках которой одной из ключевых задач является формирование систем управления персоналом в соответствии с требованиями стандартов ISO. В данном контексте особенно актуальным является создание действенного механизма управления персоналом в условиях внедрения системы менеджмента качества на предприятии.

В настоящее время вопросы стандартизации системы управления персоналом рассматривались в основном в российской экономической литературе такими учеными, как Е. Шубенкова, Л. Михайлова, Л. Федорова [2, 6]. Анализу концепций управления персоналом в системе менеджмента качества и адаптации кадровой политики украинских предприятий к требованиям ISO 9000:2001 посвящены работы таких украинских ученых, как Г.М. Скударь, В.А. Панков, В.Н. Петюх и А.В. Вакуленко [1,4,5]. Вместе с тем до настоящего времени не разработан комплексный механизм реализации стандартов качества в системе управления персоналом.

Целью данной статьи является анализ требований стандартов ISO к системе управления персоналом и определение основных методов реализации политики менеджмента качества в рамках украинской системы управления персоналом на украинских предприятиях с целью соблюдения международных стандартов качества.

Стандарты ISO содержат информацию и положения по разработке и применению систем качества, базирующихся на основных принципах концепции TQM (Total quality management) – всеобщего управления качеством, которая предусматривает всестороннее целенаправленное и скоординированное применение систем и методов управления качеством во всех сферах деятельности предприятия: от исследований и разработок до послепродажного обслуживания при участии руководства и служащих всех уровней управления и рациональном использовании технических возможностей [3, с.101]. В современных экономических условиях качество становится приоритетной задачей и главным фактором повышения конкурентоспособности предприятия и роста благосостояния работника. Процесс управления качеством является системным и должен охватывать все сферы деятельности, включая управление качеством, управление процессами, управление персоналом и управление ресурсами.

Реализация политики предприятия в области качества предполагает разработку и внедрение такой системы управления персоналом, которая обеспечит соблюдение основных принципов системы менеджмента качества. Функционирование такой системы управления персоналом возможно только при взаимоувязке элементов системы управления персоналом с основными принципами менеджмента качества с последующей тщательной регламентацией всех элементов управления персоналом, формированием механизма стандартизации всей деятельности персонала с позиций общих требований к уровню качества (рис.1).

Анализ взаимосвязи принципов управления качеством и методов их реализации в системе управления персоналом показывает, что данные методы реализации принципов управления качеством раскрывают основные направления совершенствования системы управления персоналом с целью повышения качества продукции. Вместе с тем подобное понимание сущности принципов качества в системе менеджмента персонала практически не раскрывает область воздействия конкретного принципа на отдельные элементы



Рисунок 1 – Взаимосвязь принципов управления качеством и методов их реализации в системе управления персоналом предприятия

системы управления персоналом. Определение сферы влияния принципов качества на отдельные элементы системы позволит выявить наиболее эффективные направления по приведению системы управления персоналом в соответствие с требованиями международных стандартов качества (рис.2).

Соблюдение основных принципов управления качеством затрагивает как отдельные элементы системы управления персоналом, так и всю систему в целом, что позволяет выделить общие и частные принципы управления качеством (рис.2).

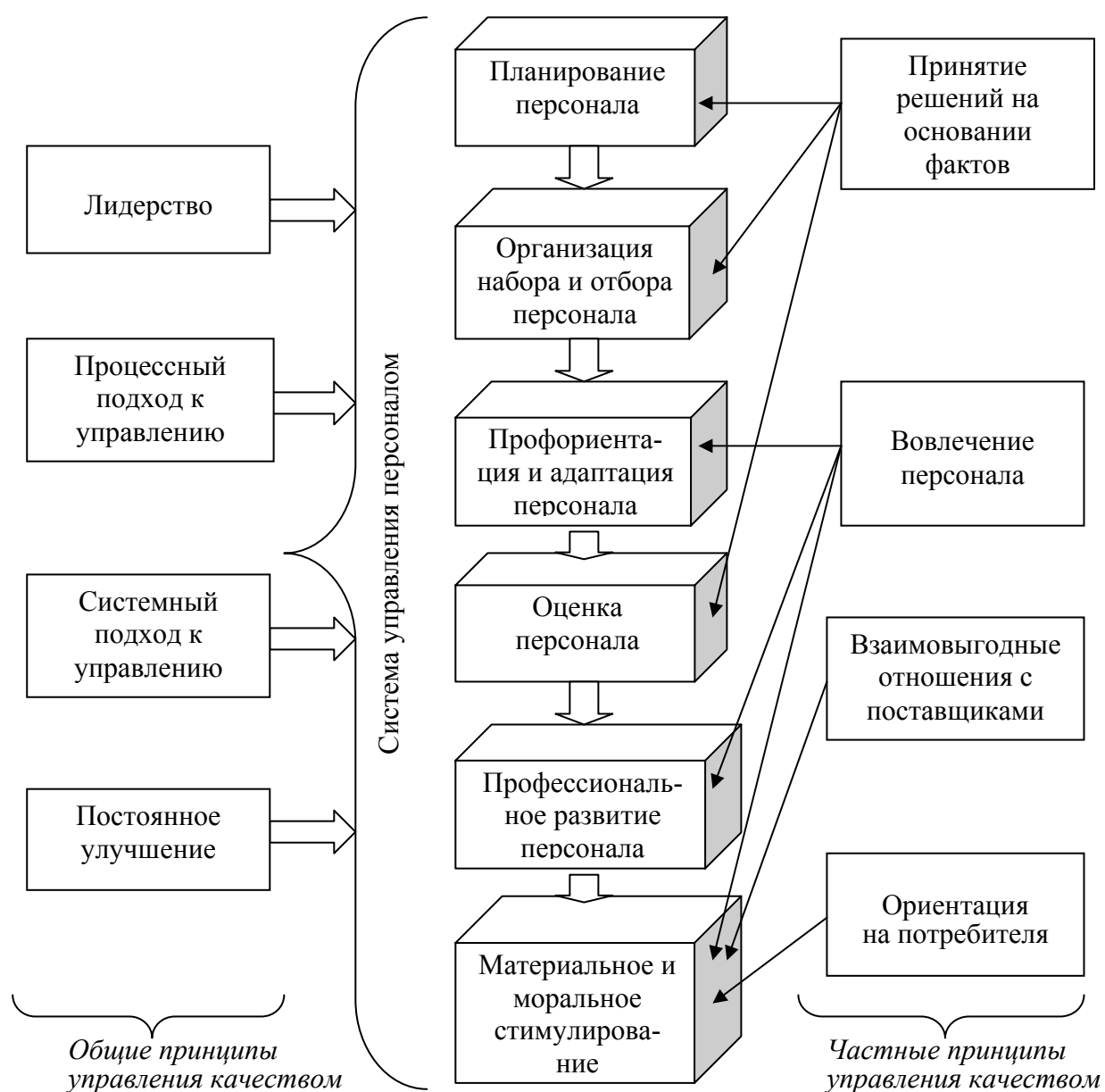


Рисунок 2 – Взаимосвязь элементов системы управления персоналом и принципов управления качеством ISO 9000:2001

Реализация таких общих принципов, как «лидерство», «процессный подход к управлению», «системный подход к управлению» и «постоянное улучшение» касается трансформации всех элементов системы управления персоналом. Так, принцип управления качеством – «процессный подход к управлению» проявляется в том, что функционирование системы управления персоналом, начиная от планирования персонала до оценки и стимулирования, представляет собой непрерывный процесс и предполагает формирование информации как по процессу в целом, так и по отдельным его составляющим, организацию целевого управления и обеспечение принятия адекватных мер по устранению выявленных отклонений, а также определение направлений для улучшений.

Внедрение принципа «системный подход к управлению» предусматривает формирование системы показателей, критериев и комплексных планов оценки качества всей системы управления персоналом. При реализации данного принципа целесообразна разработка внутренней документации по комплексной регламентации деятельности персонала, которые предполагают обоснование и закрепление функций, обязанностей, прав и ответственности подразделений и должностных лиц предприятия. Реализация принципа управления качеством – «постоянное улучшение» предусматривает постоянное совершенствование всей системы управления персоналом с целью обеспечения непрерывного инновационного развития предприятия.

Вместе с тем, существуют принципы качества, которые, отражаясь на всей системе управления персоналом в целом, имеют четкую направленность на отдельные ее элементы – частные принципы управления качеством. Так, принцип «ориентация на потребителя», прежде всего, касается системы мотивации и стимулирования персонала, требует установления четкой зависимости определения средств стимулирования от качества результатов деятельности персонала. Среди основных методов реализации поставленной задачи можно выделить такие, как формирование системы материального и морального стимулирования, направленной на обеспечение необходимого

уровня качества. Решением данной задачи может являться применение системы управления по целям (Goal-менеджмент), BSC (сбалансированным показателям эффективности) и KPI (ключевым показателям результативности). Использование вышеуказанных методов, а также проведение адекватной и рациональной политики стимулирования на основе внедрения различных методов оценки, как качества самого персонала, так и результатов его деятельности позволит предприятию обеспечить всестороннюю реализацию принципа «принятие решений на основании фактов».

Внедрение принципа «взаимовыгодные отношения с поставщиками» предусматривает формирование социально-психологического климата в коллективе, способствующего развитию взаимного доверия, уважения и согласия. При этом с точки зрения управления персоналом под поставщиками понимается персонал, работающий на предприятии. Данный принцип в основном касается организации производства, рационального распределения функциональных обязанностей и, в конечном итоге, закрепляется системой стимулирования персонала. Принцип «вовлечение персонала» предполагает создание условий для активного вовлечения персонала в производство продукции высокого качества. Данный принцип реализуется с помощью трех элементов системы управления персоналом: профориентация и адаптация персонала, профессиональное развитие персонала, материальное и моральное стимулирование персонала. Для реализации этого принципа всестороннее участие сотрудников предприятия в процессах повышения качества обеспечивается посредством использования различных средств внутрифирменной коммуникации, совершенствования корпоративной культуры, обучения руководителей всех уровней специальным программам внедрения менеджмента качества на предприятии. В результате проведения конкретных мероприятий должен определяться характер и уровень мотивации персонала, степень и характер влияния реализуемых или предполагаемых к реализации мероприятий на отношение персонала к труду и его производственное поведение.

Таким образом, основными направлениями при разработке и внедрении системы всеобщего управления качеством на предприятиях являются следующие:

1. Необходимость повышения качества продукции требует усиления заинтересованности предприятий в проведении стандартизации менеджмента, что в свою очередь невозможно без создания достаточно простых, логичных и доступных методических рекомендаций по внедрению в производство требований стандартов ISO.
2. Стандарты, принятые в Украине, определяют практически все направления деятельности предприятия по вопросам повышения качества продукции и качества менеджмента, однако требуют адаптации к сложившимся экономическим условиям.
3. Четкая регламентация сферы воздействия принципов качества на отдельные элементы системы управления позволяет определить основные направления совершенствования менеджмента на предприятиях, в том числе и менеджмента персонала.
4. Управление персоналом при внедрении международных стандартов качества предполагает разработку и внедрение таких систем управления, мотивации и стимулирования персонала, которые будут способствовать усилению заинтересованности работников в качестве выпускаемой продукции, повышению собственного профессионального и общего культурного уровня.

Литература:

1. Вакуленко А.В. Концепция управління персоналом в системі менеджменту якості // Персонал. – 2001. – № 2. – С.31-34.
2. Михайлова Н., Федорова Л. Современный менеджмент и кадры // Стандарты и качество. – 2003. – №11 – С.44-48.
3. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учебник для вузов / 2-е изд., доп. и перераб. – М.: «Изд-во Экономика», 1998. – 639 с.
4. Петюх В.М., Чернюк О.М. Адаптація кадрової політики вітчизняних підприємств до вимог ISO 9001:2000 // Матеріали міжнародної науково-

теоретичної конференції молодих учених і студентів «Актуальні проблеми економічного та соціального розвитку виробничої сфери». – В 2-т. – Т.2 – Донецьк: ДонНТУ, 2005. – С.75-84.

5. Скударь Г.М., Панков В.А. Управление конкурентоспособностью крупного наукоемкого машиностроительного предприятия. – Краматорск: НКМЗ, 2006. – 98 с.
6. Шубенкова Е.В. Тотальное управление качеством. – М.: «Экзамен», 2005. – 256 с.

Швец И.Б., Коваленко Т.В. Система управления персоналом в условиях внедрения системы всеобщего управления качеством

В статье определена актуальность формирования систем управления персоналом в соответствии с требованиями стандартов ISO. Разработаны основные методы реализации политики менеджмента качества в рамках украинской системы управления персоналом с целью соблюдения международных стандартов качества. Обоснованы основные направления совершенствования менеджмента персонала при анализе сферы воздействия принципов качества на отдельные элементы системы управления персоналом.

Ключевые слова: система управления персоналом, стандарты качества, менеджмент качества, принципы, качество.

Швец І.Б., Коваленко Т.В. Система управління персоналом при впровадженні системи загального управління якістю

В статті визначено актуальність формування системи управління персоналом відповідно до вимог стандартів ISO. Розроблено основні методи реалізації політики менеджменту якості в рамках української системи управління персоналом з метою дотримання міжнародних стандартів якості. Обґрунтовано основні напрями удосконалення менеджменту персоналу при аналізі сфери впливу принципів якості на окремі елементи системи управління персоналом.

Ключові слова: система управління персоналом, стандарти якості, менеджмент якості, принципи, якість.

Shvets I., Kovalenko T. Human resource' management system in the terms of introduction of total quality management' system

It is defined the urgency of formation of human resource' management systems according to ISO standards' requirements in the article. There are developed the main methods of realization of quality management's policy of within the Ukrainian human resource' management system to observe the international quality standards. The main directions of improvement of human resource management are proved in to analyse the sphere of influence of quality principles on separate elements of human resource' management system.

Keywords: human resource' management system, quality standards, quality management, principles, quality.