

Шмелева А.Н.

канд. экон. наук, доцент кафедры менеджмента,
Пензенский государственный университет,
schmelevaanna@mail.ru

операционная эффективность и менеджмент качества

концептуальные основы системы оценки
операционной эффективности управления
предприятием при внедрении СМК
по стандартам ИСО 9000

Аннотация

Динамичное развитие идей менеджмента качества позволяет по-новому взглянуть на проблему результативности и эффективности его систем. Это обусловлено тем, что успешность бизнеса в первую очередь зависит от деятельности управленческого персонала, его профессиональных знаний и умений, ответственности и мотивации к труду и т.п.

Динамичное развитие идей менеджмента качества позволяет по-новому взглянуть на проблему результативности и эффективности систем качества управления предприятий. Это обусловлено тем, что успешность бизнеса в первую очередь зависит от деятельности управленческого персонала, его профессиональных знаний и умений, ответственности и мотивации к труду и др. Концепция оценки операционной эффективности управления предприятием¹ при внедрении систем менеджмента качества (СМК)

акцентирует внимание на следующих областях:

- лидерство руководителей в совершенствовании систем менеджмента качества;
- понимание и предвидение существующих и будущих запро-

¹ Операционная эффективность управления предприятием определяется как соотношение между результатами управленческой деятельности и затрачиваемыми усилиями. Зависит от деловых качеств менеджеров и того, насколько рационально используется их потенциал — *прим. ред.*

динамичное развитие
идей менеджмента
качества позволяет
по-новому взглянуть
на проблему
результативности
и эффективности систем
управления качеством

сов потребителей и других заинтересованных сторон;

— разворачивание и согласование целей в области качества внутри организации;

— планирование и содействие познавательной деятельности персонала;

— организация и использование регулярных обследований потребителей для определения и повышения уровня их удовлетворенности и др.

**Базовые
и процессно-ориентированные подходы**

Наиболее существенными элементами системы оценки операционной эффективности управления предприятием при внедрении СМК по стандартам ИСО 9000² являются следующие (рис. 1).

² Государственный стандарт Российской Федерации «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь ГОСТ Р ИСО 9000-2001» утвержден постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 № 332-ст — прим. ред.

1. Теоретические и методологические основы управления операционной эффективностью менеджмента предприятий. Установлена взаимосвязь между базовыми подходами к оценке эффективности деятельности предприятия и процессно-ориентированным менеджментом операционной эффективности управления. К базовым подходам относятся:

— традиционная финансовая модель;

— концепция добавленной стоимости;

— методика процессно-ориентированного учета затрат;

— система сбалансированных показателей;

— система процессно-ориентированного анализа рентабельности;

— самооценка деятельности организации;

— концепция управления по целям (2).

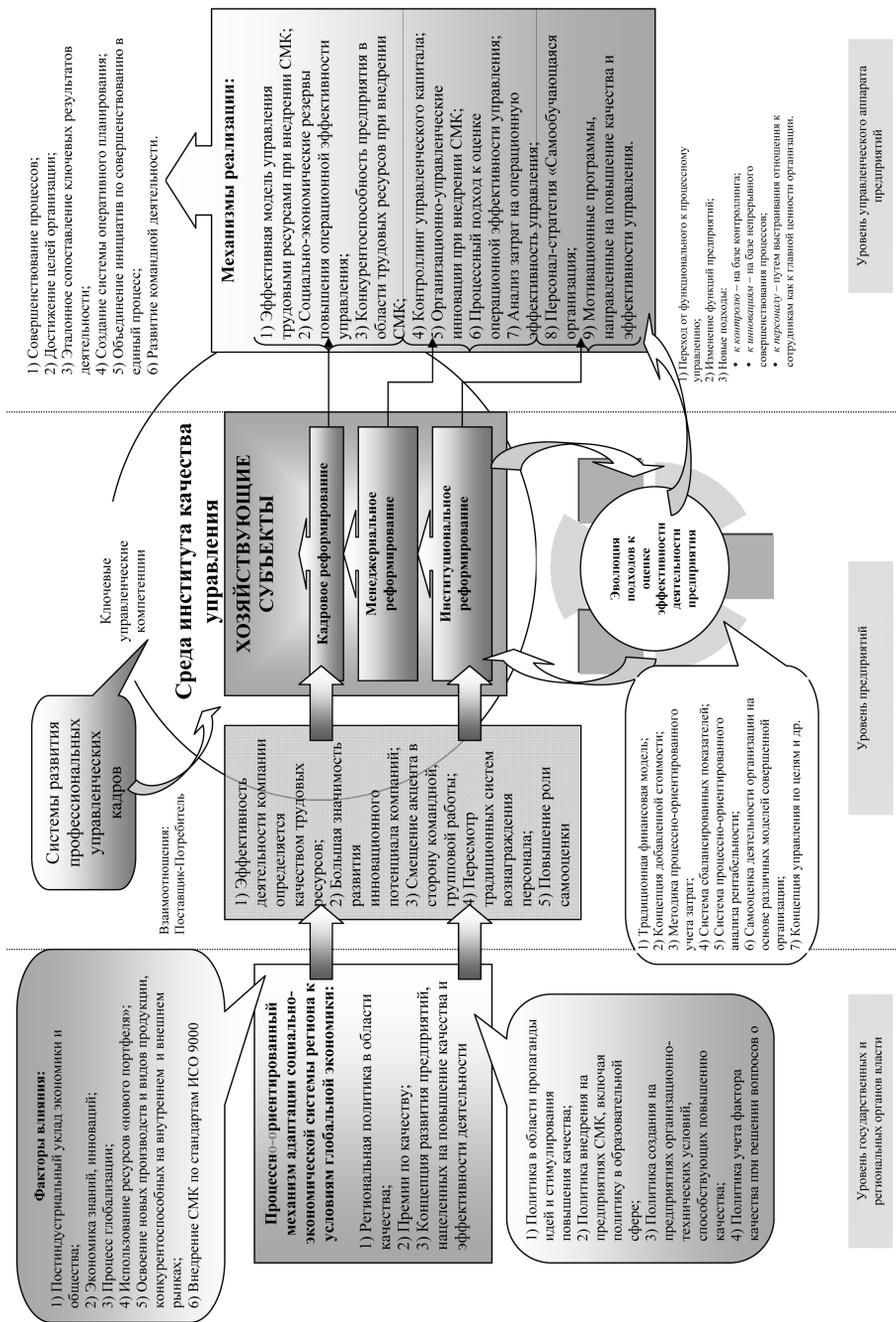
Процессно-ориентированный менеджмент операционной эффективности управления предполагает реализацию новых подходов:

— к контролю — на базе контроллинга, способствуя функционированию механизма саморегуляции;

— к инновациям — на основе инновационного менеджмента, позволяющего в условиях непрерывного совершенствования управления добиваться лучших результатов;

— к персоналу — выстраивая взаимодействие менеджмента по отношению к сотрудникам компании как к главной ее ценности.

Рис. 1. Схема взаимосвязей основных элементов системы оценки операционной эффективности управления предприятием при внедрении СМК по стандартам ИСО 9000. →



Три уровня взаимодействия

2. Сущность, структура, функции и принципы системы оценки операционной эффективности управления предприятием при внедрении СМК. Включает 3 уровня взаимодействия:

а) уровень государственных и региональных органов власти;
б) уровень предприятий, предполагающий основные этапы их реформирования:

— институциональное, реализуемое посредством разработки и внедрения персонал-стратегии «Самообучающаяся организация» (5) и формирования мотивационных программ, направленных на повышение качества и операционной эффективности управления предприятием;

— менеджерское, нацеленное на контроллинг управленческого капитала компании, организационно-управленческие инновации, процессный менеджмент операционной эффективности управления, анализ затрат на данные мероприятия;

успешность бизнеса

зависит от деятельности

управленческого

персонала, его

профессиональных

знаний и умений,

ответственности

и мотивации к труду

— кадровое, реализуемое посредством:

1) эффективной модели управления трудовыми ресурсами при внедрении СМК (4);

2) использования социально-экономических резервов повышения операционной эффективности управления;

3) оценки конкурентоспособности предприятия в области трудовых ресурсов в условиях процессного менеджмента.

в) уровень управленческого аппарата предприятий, непосредственно реализующий данные механизмы реформирования предприятий при внедрении СМК по стандартам серии ИСО 9000 (3).

Институт качества управления

3. Модель экономического и социального взаимодействия процессно-ориентированных предприятий, института качества управления и функциональных уровней экономики. Данное взаимодействие предполагает перераспределение функций компании с акцентированием внимания на познавательной и образовательной функциях, создающих уникальные конкурентные преимущества в сфере организационных знаний и инноваций.

Взаимодействие предприятий в рамках института качества управления способствует разработке и определению:

— сводов, правил и регламентов управленческой деятельности;

— критериев оценки профессиональных достижений;

— стратегических направлений развития управленческих кадров российских компаний.

4. *Содержательная характеристика эффективной модели системы управления трудовыми ресурсами предприятия при внедрении СМК по стандартам ИСО 9000.* Данная модель предполагает осуществление мероприятий по следующим направлениям:

- организационно-штатная политика;
- финансовая политика в отношении работников;
- информационная политика в работе с трудовыми ресурсами (1).

Процессный подход

5. *Методические положения по оценке операционной эффективности управления предприятием на основе процессного подхода с учетом и анализом затрат по данному направлению.* Позволяют постепенно повышать требования к качеству управленческого труда на уровне конкретных участников процесса, увеличивать инвестиционную привлекательность и конкурентоспособность инновационной составляющей предприятия.

В условиях внедрения СМК по стандартам серии ИСО происходят коренные изменения в критериях оценки операционной эффективности управления. Ими становятся показатели состояния таких ресурсов организации, как:

- интеллектуальный капитал;
- инвестиционная активность;
- удовлетворенность запросов потребителя;
- полнота и комплексность использования информационных технологий;
- влияние эффективных коммуникаций;
- развитие человеческих ресурсов;

взаимодействие
предприятий в рамках
института качества
управления способствует
разработке сводов,
правил и регламентов
управленческой
деятельности

— возможности адаптации к меняющейся среде.

Следовательно, получает признание и распространение менеджмент организаций с позиций оптимизации человеческого капитала. Таким образом, представленная система оценки операционной эффективности управления предприятием при внедрении СМК позволяет:

- совершенствовать процессы предприятия;
- эффективнее достигать целей развития компании;
- осуществлять эталонное сопоставление ключевых результатов управленческой деятельности;

Ключевые слова:

*система менеджмента качества;
операционная эффективность
управления предприятием;
процессный подход;
стандарты ИСО;
процессно-ориентированный
менеджмент;
качество управления*

в условиях внедрения
СМК по стандартам
серии ИСО происходят
коренные изменения
в критериях оценки
операционной
эффективности
управления

— создавать системы оперативно-го управленческого планирования;
— объединять инициативы по совершенствованию деятельности предприятия в единый процесс;
— развивать командную деятельность менеджеров предприятия.

Литература

1. Дорофеев В.Д., Шмелева А.Н. Эффективность управления трудовыми ресурсами предприятия при внедрении системы менеджмента

качества: монография. — Пенза: Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2008. — 210 с.
2. Салимова Т.А., Цыбакова Н.В. Эволюция подходов к оценке эффективности деятельности организации / Экономика качества: теория, методология, практика: материалы научного семинара. — Тамбов: Тамбовский гос. техн. ун-т, 2008. — 288 с.
3. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. — М.: РИА «Стандарты и качество», 2000. — 408 с.
4. Шинкаренко О.Н. Управление персоналом организации при внедрении стандартов серии ISO 9000:2000. — М.: Дело и сервис, 2006. — 368 с.
5. Шмелева А.Н. Повышение инновационной восприимчивости компании посредством реализации персонал-стратегии «Самообучающаяся организация» // Известия Казанского государственного архитектурно-строительного университета. — 2007. — №1 (7).

рп

Shmeleva A.N.

Cand. of Econ. Sci., assistant professor of Management, Penza State University

Operating efficiency and management of quality

Conceptual basis of evaluating the operating effectiveness of enterprise management in the implementation of QMS on ISO 9000

Annotation

The dynamic development of the ideas of quality management allows taking a fresh look at the problem of efficiency and effectiveness of quality management systems. The success of business first of all depends on the activity of management personnel, their professional knowledge and skills, responsibility and motivation to work etc.