

менеджмент качества в системе управления миграцией

*принципы системы менеджмента качества как основа
эффективного управления миграционными процессами*

Аннотация

В статье рассматривается специфика управления миграционными процессами на основе принципов системы менеджмента качества. Раскрыта сущность каждого принципа системы менеджмента качества как важного фактора улучшения качества, культуры и доступности миграционных услуг.

Ключевые слова: миграция населения, система менеджмента качества, управление миграционными процессами, государственная организации, принципы системы менеджмента качества.

Людские ресурсы составляют наибольшую ценность и имеют решающее значение в деятельности предприятия [2]. Как отметил вице-президент по работе с персоналом компании «Texas Instruments» Чак Нилсон: «На самом деле от наших конкурентов нас отличают только люди. Оборудование, здания – все одно и то же. Только люди составляют различие» [4]. Необходимо рассматривать сотрудников организаций как полноправных партнеров и проводить политику, обеспечивающую их вовлеченность в процесс улучшения качества и постоянное повышение уровня удовлетворенности результатами труда.

Обмен информацией внутри фирмы и обучение персонала в области качества

Организация процесса коммуникации со служащими является одним из главных факторов, определяющих успех любой деятельности. Простая,

**Дмитриева
Юлия Викторовна**

*канд. экон. наук,
доцент кафедры
управления
миграционными
процессами
Института
государственного
управления и права,
Государственный
университет
управления,
г. Москва
julia9770@rambler.ru*

**необходимо
рассматривать
сотрудников
организаций
как полноправных
партнеров
и проводить
политику,
обеспечивающую их
вовлеченность
в процесс улучшения
качества
и постоянное
повышение уровня
удовлетворенности
результатами труда**

но эффективная сеть коммуникации внутри организации имеет большое значение для создания атмосферы доверия и взаимопонимания между всеми уровнями организации. Например, корпорация «Federal Express» имеет свою мировую телевизионную сеть, используемую для коммуникации между ее работниками, находящимися в различных частях земного шара. Почти ежедневно в сети появляется информация о планах руководства и деятельности компании за прошедший период. Кроме того, руководство компании использует результаты ежегодного опроса своих служащих для выявления существующих и потенциальных проблем. В течение 6 недель после обобщения результатов опроса руководители проводят совещания с работниками своих подразделений для того, чтобы разработать планы решения выявленных проблем. Зачастую эти планы превращаются в программы, охватывающие всю компанию [3].
Непрерывное обучение и подготовка персонала в области качества является обязательным условием осуществления процесса постоянного улучшения качества и усиливает вовлеченность персонала в данный процесс, поэтому необходимо инвестировать значительные ресурсы в процесс обучения и тренировки своих служащих. Так, Университет компании «Motorola» – корпоративный центр обучения использует 300 собственных и 600 сторонних преподавателей и имеет ежегодный бюджет 120 млн долларов [5].

Процессный и системный подходы к управлению

Процессный подход гарантирует более эффективное достижение требуемого результата при условии управления соответствующими ресурсами и деятельностью в виде процесса. Применение этого принципа способствует сокращению затрат и времени выполнения работ, внимание организации фокусируется на необходимости усовершенствований. Организации и компании работают по старинке и используют функциональный подход в управлении, который оправдывал и оправдывает себя исключительно для конвейерного производства, придуманного Генри Фордом. Основные проблемы функционального подхода складываются

на стыках функциональных зон управления, то есть несоответствие результатов работы требованиям внутренних потребителей, что ведет к большим внутренним трениям как со стороны финансовой составляющей (переделка, пересмотр и т.п., так и моральным, так как предполагают внутренние конфликты на почве не соответствия.

Системный подход к управлению предполагает управление системой взаимосвязанных процессов, организованных таким образом, чтобы способствовать достижению единых целей организации более эффективным с точки зрения затрачиваемых ресурсов способом, дает возможность сосредоточиться на ключевых с точки зрения реализации стратегии процессах. Любая организация — это сложная система, обладающая иными свойствами, чем отдельные ее элементы, что может привести к отрицательным результатам правильных, на первый взгляд, решений руководства:

– во-первых, это противоречащие или взаимоисключающие цели различных направлений деятельности, процессов или функциональных подразделений организации, что провоцирует неразбериху при их достижении;

– во-вторых, это попытки руководства усовершенствовать процессы немедленно, быстро не разобравшись в ситуации, пытаясь найти и устранить причины проблем, которые могут носить случайный характер, вместо того чтобы проводить анализ и воздействовать на системные факторы.

– в-третьих, это принятие управленческих решений без учета их последствий. Последствия игнорирования системного подхода к менеджменту будут варьироваться (в зависимости от уровня и характера решений) от незаметных до катастрофических, деморализующих всех сотрудников и парализующих работу организации [1].

Анализ фактов и информации, взаимовыгодные отношения с поставщиками

Современный мир очень противоречив и изменчив – технический прогресс, свободный обмен информацией, равный доступ к ресурсам, интеграция все большего числа стран в систему мировой торговли привели к крайней нестабильности окружающей

***процессный подход
гарантирует более
эффективное
достижение
требуемого
результата
при условии
управления
соответствующими
ресурсами и
деятельностью
в виде процесса***

среды, в которой вынуждены существовать все организации и компании. Если кто-то не успевает приспособиться к этим изменениям, можно сказать, что он «вымрет», если успевает — выживает, другими словами, выживает не самая большая организация или компания, а сумевшая приспособиться. Все зарубежные компании, проводя политику управления качеством в качестве приоритетного направления развития своей компанией, считают свою деятельность по улучшению качества процессом, а не какой-то определенной программой с установленными сроками выполнения. Как сказал один из представителей компании «Milliken»: «Преследуя цели улучшения качества, мы понимаем, что хорошее — это враг отличного, а отличное — враг лучшего. Улучшение качества — это путешествие без конца, процесс, а не программа»¹.

Основу принимаемых управленческих решений составляет анализ фактов и информации — гласит следующий принцип системы управления качеством. Все действия должны основываться на фактах, данных и анализе, а не на предположениях. Необходимо отслеживать все процессы, происходящие в организации с целью определения их эффективности и необходимости улучшения. При этом статистические методы контроля используются для определения причин и разрешения возникающих проблем. Результаты исследования компании «L&C» показали, что наиболее успешные организации осознают необходимость измерения достигнутого прогресса по многочисленным показателям [6]. Так, компания «Westinghouse» отслеживает результаты своей деятельности более чем по 60 ключевым показателям. Прогресс измеряется ежедневно в сравнении с лидерами отраслей. Здесь хотелось бы сделать акцент на российских миграционных службах, где полученная информация неохотно и неумело анализируется, другими словами там не любят оперировать фактами, в результате в такой организации происходит принятие быстрых решений, неадекватных причине, важности и последствиям проблем, поскольку ситуация как следует не была проанализирована. Принятые решения бывают абсолютно неадекватными текущей ситуации.

**...вопросы
с поставщиками
миграционных услуг
сегодня решаются
крайне
неэффективно или
не решаются вовсе**

¹ Выступление Ньюта Харди на конференции Exxon TQA6.

Взаимовыгодные отношения с поставщиками расширяют способность как поставщиков, так и организации создавать большую потребительскую ценность, оптимизировать затрачиваемые обеими сторонами ресурсы. Этот принцип «взаимовыгодные отношения с поставщиками», на наш взгляд, заслуживает особого внимания для нашего исследования, так как вопросы с поставщиками миграционных услуг сегодня решаются крайне не эффективно или не решаются вовсе. В этом случае, можно предложить строить свое взаимодействие в цепочке «поставщик – потребитель» на основе аутсорсинга. Через механизм аутсорсинга организация может непрофильные виды деятельности (процессы) отдать на сторону специализированным организациям. За счет узкой специализации аутсорсеры сделают эту работу лучше и дешевле, а освободившиеся ресурсы организации будут направлены на более актуальные вопросы. Необходимо оказывать содействие своим поставщикам и потребителям, рассматривая их как своих партнеров.

необходимо оказывать содействие своим поставщикам и потребителям, рассматривая их как своих партнеров

Заключение

Таким образом, процесс построения системы управления организацией на основе представленных принципов, представляет собой, по сути, подход к усовершенствованию системы управления через ориентацию ее на потребности потребителей и оптимизацию бизнес-процессов:

- на первом этапе внедрения системы управления качеством на предприятии определяются потребности и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон (партнеров, акционеров, персонала, т.д.);
- на втором этапе вырабатывается стратегия и политика в сфере управления качеством;
- на третьем этапе определяются необходимые для реализации стратегии бизнес-процессы, методы и показатели оценки их эффективности с точки зрения качества;
- на четвертом этапе происходит измерение по заданным показателям и реализуются мероприятия по повышению показателей эффективности системы управления качеством; – на пятом этапе идет построение и запуск процесса постоянного совершенствования системы управления качеством.

Очевидно, что организация, использующая описанный подход, поддерживает убежденность у всех заинтересованных сторон (у потребителей, партнеров, собственников, т.д.) в высоких возможностях своих бизнес-процессов, в качестве своего продукта и закладывает основу для их постоянного совершенствования.

Литература

1. Успешный менеджмент. Как строить будущее? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://conf.icgrp.ru/docs/qmconf-2005>.
2. Charles E. Shepard. United Way Still Faces Investigations, Morale Problems // Washington Post. – 1993. – 10 марта.
3. James L. Barksdale. The curtain Goes Up every Night // Executive Excellence. – 1991. – февр.
4. John J. Kendrick. Five Baldrige Awards in Year Five // Quality Progress. – 1993. – февр.
5. Keki R. Bhote. Motorola's Long March to the Malcom Baldrige National Quality Award // National Productivity Review. – 1989. – том 8. – № 4.
6. Stephen L. Yearout. The Secret of Improvement-Driven Organizations // Quality Progress. – 1996. – янв.

pn

Dmitrieva Yu. V.

Cand. of Econ. Sci., Associate Professor, Chair of Migration Processes Management, Institute of Public Administration and Law, State University of Management, Moscow

Principles of Quality Management System as the Basis for Effective Migration Management

Abstract

The article discusses the specifics of migration management, based on the principles of quality management system. It reveals the essence of each principle of quality management system as an important factor in improving the quality, culture and accessibility of migration services.

Keywords: migration of population, quality management system, management of migration processes, state organizations, principles of quality management system