

## УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПЕРСОНАЛА КАК РЕШАЮЩИЙ ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

© 2008 О.В. Толмачева, М.О. Искосков\*

**Ключевые слова:** всеобщее управление качеством, эффективность, конкурентоспособность, социальная ответственность, качество персонала, соотношение цена-качество, управлением качеством персонала

Рассмотрены основные аспекты конкурентоспособности организации с позиции концепции TQM и с учетом современных тенденций развития социально-экономических систем. Предложен подход к управлению качеством персонала, позволяющий повышать конкурентные преимущества организации.

Активная конкурентная борьба между товаропроизводителями инициировала конкурентные процессы в области систем управления на основе качества. В большинстве отраслей мировой экономики лидерами стали компании, использующие в своей деятельности концепцию всеобщего управления качеством. Основой идеологии данной системы служат три положения:

1) высокое качество работы персонала организации является важнейшим инструментом достижения ее целей;

2) высокое качество работы организации предполагает оптимальность использования всех видов ресурсов;

3) высокое качество работы организации достижимо лишь при условии ориентации действий всех подразделений и сотрудников на максимальное удовлетворение требований и ожиданий потребителя.

Главной целью системы TQM является достижение более высокого, по сравнению с фактически имеющимся, уровня качества выпускаемой предприятием продукции и осуществляемых им деловых процессов.

Методы, используемые в рамках системы TQM, чрезвычайно многообразны и охватывают множество сторон функционирования предприятия. В число таких методов входят и собственно методы управления качественными параметрами продукции, и методы координации деловых процессов, и методы управления персоналом, и методы управления ресурсами.

Любая организация независимо от сферы деятельности осуществляет свое функци-

онирование и развитие в определенной плоскости, которая может быть представлена как система трех взаимосвязанных координат: “эффективность”, “конкурентоспособность” и “социальная ответственность” (рис. 1).

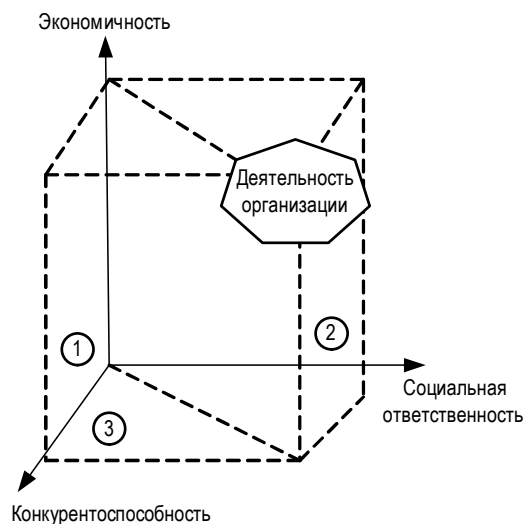


Рис. 1. Система координат “экономичность”, “конкурентоспособность”, “социальная ответственность”

Рассмотрим более подробно содержание вектора “конкурентоспособность организации”. Последнее время появляется все больше публикаций, посвященных изучению сущности, составляющих компонентов и значению конкурентоспособности предприятий на рынке определенных товаров или услуг. При этом, как правило, большинство исследователей связывают феномен конкурентоспособности с понятием качества. И это не случайно, поскольку отличительными особенностями

\* Толмачева Ольга Валериевна, кандидат педагогических наук, доцент Тольяттинского государственного университета; Искосков Максим Олегович, кандидат технических наук, зав. кафедрой “Менеджмент организации” Тольяттинского государственного университета.