

В настоящее время в практике и теории управления качеством большое внимание уделяется проблемам построения систем менеджмента качества (СМК) в соответствии с ИСО 9001. При этом СМК уже рассматриваются применительно не столько к управлению качеством продукции, сколько ко всему процессу регулярного менеджмента, ориентируя его на повышение качества управления.

Изучение практики использования данных стандартов на белорусских и зарубежных предприятиях показывает, что их применение далеко не всегда эффективно и зачастую не дает желаемых результатов. Анализируя ситуацию, необходимо исследовать мотивы создания СМК на предприятиях. Мотивация может определяться как внешними по отношению к предприятию факторами, так и внутренними, а также их сочетанием. К внешним факторам относится мотивация формирования предприятием конкурентных преимуществ на основе создания и сертификации СМК. Эта мотивация определяется возможностью получения сертификата на СМК, который в конечном итоге и определяет конкурентные преимущества. К внутренним факторам относится мотивация мобилизации внутренних резервов предприятия, связываемых с совершенствованием системы управления, концентрацией усилий в области повышения качества управления, обеспечения качества продукции и на этой основе роста материальных и нематериальных активов предприятия.

Для белорусских предприятий зачастую именно внешние факторы диктуют необходимость создания и сертификации СМК. В таких условиях добровольное применение ИСО 9001 фактически заменяется обязательным, что характеризуется формальным подходом. Поэтому, созданная СМК не дает нужного эффекта, рассматривается как дополнительное условие, навязанное извне. Подобная ситуация может привести к самым негативным последствиям как для самого предприятия, так и для внешних заказчиков.

По нашему мнению, создание системы мониторинга качества управления требует разработки системы конкретных показателей и алгоритма их расчета. Как один из методических подходов к созданию такой системы показателей может быть рекомендована сбалансированная система показателей, для оценки качества управления.