О культуре качества и инструментах управления

Категория: Актуальная информация
Опубликовано: Суббота, 01 июня 2024, 14:00
Автор: Андрей Таевский
Просмотров: 7756

Уважаемые коллеги! В этой небольшой заметке я хотел бы обратить ваше внимание на то, как и зачем мы выбираем инструменты управления качеством, чего от них ждём, в чём обычно оказываемся правы, а в чём обманываемся.

С характерным для нашего времени стремительным ужесточением конкуренции во всех сферах общественной и экономической жизни умножаются в своей совокупности и разнообразные заботы о качестве. Этот естественный в рыночной среде процесс на деле выливается в растущие усилия и ресурсы, вкладываемые многими людьми и организациями в обретение и закрепление своих конкурентных преимуществ. Кто не занимается качеством, тот рано или поздно выдавливается с рынка и уходит в небытиё.

В организованных системах качество целиком и полностью определяется культурой. Однако культура – дама загадочная и капризная. Воспитать её – задача не из лёгких, если она вообще выполнима в произвольно взятой организации. К тому же, подавляющее большинство ныне действующих организаций не были созданы с ясным представлением о желаемой внутренней культуре в какой-либо перспективе. А многие не имеют такого представления и теперь.

Даже когда оно, представление, есть – попробуйте-ка повлиять на устоявшуюся культуру организации! Она вязкая и липкая, как смола. И топкая, как болото. Чем активнее вы будете на неё «влиять», тем больше новых проблем добавите к старым, и тем глубже в них увязнете. В лучшем случае, выбьетесь из сил, плюнете, и всё быстро вернётся на круги своя. В худшем – окончательно испортите то, что хоть как-то работало.

Культурная трансформация – это всегда медленный процесс, поддающийся лишь аккуратным, продуманным, методичным воздействиям. Сама возможность таких воздействий в организации определяется мотивацией её высшего руководства. Достаточна ли мотивация, уверенно можно судить по успеху, а его достигают лишь «звёзды», которых в каждой отрасли экономики по определению не бывает много. У остальных, прямо скажем, шансы невелики.

Но нужно с чего-то начинать. Вот и гоняются все за практическими инструментами управления качеством. По модным книжкам, сайтам, вебинарам, коучам… Находят что-то, хватаются, пробуют, разочаровываются, бросают, ищут новые. Кому-то что-то даже удаётся приспособить к своему бизнесу – большая удача! Правда, лишь на время. На выходе – всё те же разочарование и усталость.

Занятно наблюдать, как появляются и исчезают модные темы. Что-то вдруг ярко вспыхивает, как сверхновая звезда, и все несутся туда, на свет. Гаснет – оттуда. А как «эффективным маркетингом» выжигаются

Phoca PDF

аудитории? Дотла. И точно так же «эффективным менеджментом» разваливаются коллективы. Знакомо, коллеги? Думаю, да.

Но есть и светлая сторона. Иногда, всё же, попадаются хорошие инструменты управления качеством, в т.ч., и это несомненное достоинство нашего времени, в здравоохранении и медицинской деятельности. Их отличает, во-первых, возможность использования в неблагоприятных организационных и культурных условиях, а во-вторых, позитивное обратное влияние на эти условия. Посредством освоения качественных практических инструментов приходит просветление в отношении качества, а через глубокое осознание – оздоровление культуры.

На сей весёлой ноте заканчиваю свою заметку – обещал ведь краткую. Здесь я попытался указать на то, что люди часто переоценивают практические инструменты, наивно полагая с их помощью решить свои проблемы, корни которых на самом деле следует искать в культуре. Однако, в то же время, и недооценивают, не овладевая ими до степени совершенства, чтобы они могли раскрыть свой потенциал и позитивно повлиять на культуру.

Что касается самих инструментов управления качеством, то для полноценного рассмотрения нужно брать по одному, и хорошо, если уместится в одну публикацию. Кстати, в мае у меня вышла трилогия об одном из таких инструментов:

«Рейтинг на основе ключевых показателей как инструмент управления качеством» (изложены концептуальные и теоретические основы рейтинга в сравнении с другими инструментами);

«Как устроен рейтинг на основе ключевых показателей (на успешном примере)» (описана организация проведения рейтинга);

«Рейтинг на основе ключевых показателей. Практические секреты» (приведены организационно-технические решения с иллюстрациями).

Заголовки, признаю, ассоциируются с неприятными, заезженными темами. Но кто не побоится зайти и прочесть, я надеюсь, не пожалеет о потраченном времени.

Всегда ваши, команда Здрав.Биз и Андрей Таевский.

Обсудить в Телеграм

Обсудить вКонтакте

Phoca PDF

Категория: Актуальная информация
Опубликовано: Суббота, 01 июня 2024, 14:00
Автор: Андрей Таевский
Просмотров: 7756

Обсудить на Дзене

Каталог решений Здрав.Биз.

Phoca PDF