

УДК 658

ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПЕРСОНАЛУ В ІНФОРМАЦІЙНІЙ ЕКОНОМІЦІ

Сорокіна Анастасія Сергіївна, старший викладач, кафедра менеджменту та бізнесу,
ХНЕУ ім. С. Кузнеця, Харків, Україна

Анотація — тези присвячено висвітленню проблем управління якістю персоналу в інформаційній економіці. Розглянуто основні складові менеджменту якості, нові кваліфікації у сфері якості персоналу а також приведено основні складові у сфері управління якістю персоналу на підприємстві.

Ключові слова – *якість, якість персоналу, управління якістю, система менеджменту якістю, програми управління персоналом.*

Інформаційна економіка сьогодення сприяє розвитку нових галузей економіки та менеджменту. У зв'язку з цим з'являється безліч нових обов'язків на підприємстві, особливе місце посідає управління якістю як продукції так і персоналу. Саме висвітленню проблем управління якістю персоналу підприємства в умовах сучасного стану розвитку інформаційної економіки присвячено даний матеріал.

Сучасні ефективні менеджери повинні володіти відповідними компетентностями [1], які підтверджують їхній кваліфікаційний рівень. Необхідні компетентності можливо отримати завдяки вивченню у додаток до основної кваліфікації як окремих блоків так і повних модулів з вивчення якості.

Ринок освітніх послуг за кордоном поповнився такими спеціальностями у галузі якості персоналу як [1]:

- представник якості (quality representative);
- менеджер якості (quality manager);
- аудитор якості (quality auditor).

Автором [2] також наголошується важливість впровадження системи якості в управлінні людськими ресурсами, як комплекс заходів, які гармонійно ввійдуть в існуючу корпоративну культуру і які є

передумовою майбутнього розвитку підприємства. Також автор наголошує на використанні системного підходу в управлінні персоналом, що надасть змогу оперативніше реагувати на непередбачувані події, запобігти небажаним наслідкам, й уникнути цілої низки негативних для організації явищ.

Якою системою управління персоналом автор пропонує будувати на вже існуючій і визнаній системі управління якістю. Саме цю систему впровадили і сертифікували найбільше вітчизняних підприємств.

Система управління якістю стандарту базується на восьми принципах менеджменту [3]:

- орієнтація на споживача;
- лідерство;
- залучення працівників;
- підхід із позицій процесу;
- системний підхід до менеджменту;
- постійне вдосконалення;
- підхід до прийняття рішень на підставі фактів;
- взаємовигідні стосунки з постачальниками.

Також серед авторів обожнюються поняття «якість персоналу», «якість праці» [4].

Якість праці – сукупність властивостей процесу трудової діяльності, обумовлених здатністю і прагненням працівника виконувати визначену роботу поряд з визначеними вимогами [5].

В роботі [6] управління якістю праці підприємства – це сукупність дій і заходів щодо забезпечення ефективного планування, організації й контролю процесу підвищення якості праці, а також мотивації працівників до його здійснення з метою підвищення ефективності діяльності та зростання

конкурентоспроможності підприємства. Управління якістю праці є сукупністю впливів на всі елементи та фактори, що формують рівень якості праці на підприємстві та їх взаємодію для підвищення ефективності функціонування підприємства. Управління якістю праці в сучасних умовах господарювання, доцільно розглядати як своєрідний процес, що постійно перебуває в стадії оновлення, вдосконалення, розвитку.

Компанією Quality Personnel Management [7] визначено основні ключові моменти якості персоналу, серед них:

- фокусування процесу найму персоналу;
- вирівнювання процедури добору;
- релевантність компетенцій кандидатів та працівників;
- наявність бізнесового впливу програм навчання;
- відношення операційних результатів та задоволення роботою;
- підтримка задоволення клієнтів програмами управління персоналом;
- наявність факторів коливань підприємства.

Таким чином, управління якістю персоналу посідає важливе місце в системі управління підприємством і є актуальною темою для подальших досліджень та розробок.

Список використаної літератури

1. TÜV NORD GROUP [Електроний ресурс]. – Режим доступу :<https://www.tuv-nord.com>
2. Стахів О. Система управління персоналом у контексті контролю якості за міжнародним стандартом ISO 9001 [Електроний ресурс]. – Режим доступу :<http://personal.in.ua/>
3. Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості [Електроний ресурс]. – Режим доступу :<http://www.ukrndnc.org.ua/>
4. Паращенко О. В. Управління якістю праці на підприємствах з урахуванням людського фактору / О. В. Паращенко, Я. В. Кузнецова, А. І. Федоскова // Экономические науки [Електроний ресурс]. – Режим доступу :http://www.rusnauka.com/5_NITSB_2009/Economics/41366.doc.htm
5. Швец В. Е. Человеческий фактор в системах менеджмента качества / В. Е. Швец // Деловое совершенство. – 2006. – № 6. – С. 7 – 9.
6. Стефінін В. В. Система управління якістю праці на підприємствах / В. В. Стефінін // Управління персоналом. – 2006. – № 1. – С. 45 – 49.
7. Quality Personnel Management [Електроний ресурс]. – Режим доступу : <https://qpm.de/>

Автори

Сорокіна Анастасія Сергіївна, старший викладач кафедри менеджменту та бізнесу, ХНЕУ ім. С. Кузнеця, sorokin.anastas@mail.ru

Тези доповіді надійшли 07 лютого 2016 року.

Опубліковано в авторській редакції.