

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СОДЕРЖАНИЕ:

- ① 1. Управление и менеджмент.
- ② 2. Виды менеджмента.
- ③ 3. Система менеджмента.
- ④ 4. Методы менеджмента.
- ⑤ 5. Принципы менеджмента.
- ⑥ 6. Профессия-менеджмента.
- ⑦ 7. Уровни менеджмента.
- ⑧ 8. Функции и связующие процессы менеджмента.
- ⑨ 9. Особенности цикла функции менеджмента.

УПРАВЛЕНИЕ И МЕНЕДЖМЕНТ.

- В управлении выделяют оперативное управление текущими событиями, определяемое как совокупность мер, воздействующих на конкретные отклонения от обозначенных заданий производства. В оперативном управлении можно выделить оперативное планирование, оперативный учет и оперативный контроль.

○ Органы управления – это подразделения организаций, которые обладают правом принимать решения в пределах их компетенций и следить за исполнением этих решений. В процессе управленческой деятельности возникают различные отношения управления, заключающиеся в отношениях между людьми, отражающие организационные связи между субъектом и объектом управления.

- Менеджмент существует только в рыночной экономике, он требует: ориентирования фирмы на потребности рынка и спрос конкретных потребителей; ориентирования фирмы на развитие, рост эффективности деятельности; самостоятельности фирмы и менеджера в принятии решений и ответственности за их последствия. Бизнес представляет собой вид экономической деятельности, требующий привлечения собственных средств, принятия на себя ответственности и хозяйственного риска. Среди основных форм организации бизнеса можно отметить:

- Индивидуальное предпринимательство; партнерство; корпорация. Чаще всего, менеджер имеет дело с корпорациями, являющимися юридическим лицом, отделенным в отношении хозяйственного права от ее владельцев. Владение корпорацией определяется правами отдельных лиц, выраженных количеством акций-долей капитала. Владельцы несут ответственность по долгам корпораций, определенную их вкладом в акции. Необходимо уточнить, что акционер, купивший акции, с юридической точки зрения не является собственником вложенного капитала, является держателем права получать дивиденды и принимать участие в управлении компанией.

ВИДЫ МЕНЕДЖМЕНТА

- В зависимости от функциональной принадлежности выделяют такие виды менеджмента, как:Маркетинг-менеджмент. Изучает финансовые рынки, создаёт новые каналы сбыта, формирует ценовую политику.Производственный менеджмент позволяет контролировать производственные процессы организации, осуществлять основную деятельность предприятия с помощью координации действий и процессов.

- Менеджмент в области сбыта – это процесс организации сбыта продукции, участие в оформлении хоздоговоров на поставку продукции. Менеджмент персонала – это качественное планирование использования трудовых ресурсов, их подбор, расстановка, обучение. Сюда же относится разработка системы мотивации и стимулирования персонала организации. Финансовый менеджмент – это выработка целей и задач управления финансами организации, планирование финансовой деятельности организации, разработка методов для эффективного управления финансовыми ресурсами организации. Финансовый менеджмент включает в себя риск-менеджмент и налоговый менеджмент.

Инновационный менеджмент – организует работу с нововведениями, координирует использование научных открытий. Это управление подразумевает творческое настроение в коллективе, особый настрой работающего персонала, готового к постоянному экспериментированию и освоению новых технологий.

Инвестиционный менеджмент – это работа по управлению инвестициями, рациональное вложение капитала для получения прибыли в дальнейшем.

Эккаутинг-менеджмент – это управление, основанное на тщательном сборе информации, её обработки и анализе, с дальнейшим сравнением показателей других организаций со схожим видом деятельности.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

- ◎ Система менеджмента – это совокупность взаимосвязанных и совместно работающих элементов организации, обеспечивающих эффективное управление ею. К таким элементам относятся менеджеры, каждый из которых отвечает за свою часть управленческой деятельности. Структурное разделение труда менеджеров строится исходя из масштабов, сфер деятельности, организационной структуры и специфики предприятия. Наверное, почти невозможно найти две организации (даже очень похожие по профилю своей деятельности), у которых были бы совершенно одинаковые системы менеджмента.

- ◎ Скорее всего, они будут различаться наличием или отсутствием тех или иных управленческих должностей, разным распределением между менеджерами задач и ответственности, особенностями принятия важных решений, даже формами общения между руководителями и подчиненными. Тем не менее, все системы менеджмента (иначе говоря, системы управления) организациями имеют общие черты. Такими чертами являются вертикальное и горизонтальное разделение труда менеджеров.

МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА

- Методы менеджмента – это способы воздействия на объект управления для достижения поставленных перед ним целей. Но при этом одна и та же цель может быть достигнута с помощью различных методов, или несколько целей может быть достигнуто с помощью одного какого-либо метода. Также они позволяют управлять производственно-сбытовой деятельностью, строить ее в соответствии с требованиями рынка. Главная цель деятельности организации – это получение прибыли. Работа должна быть структурирована и не должна регулироваться принципами ведения управленческой деятельности, в соответствии с которыми разрабатываются методы достижения целей.

- Методы управления делятся на административные, организационно-правовые, экономические и социально-психологические. 1. Административный метод управления. Такой метод основывается на том, что вся деятельность организации проводится на жестком подчинении работников и на их беспрекословном выполнении указаний. Этот метод применяется, если велик вес традиций, в соответствии с которыми может быть принято только однозначное решение. В результате применения административного метода достигается поставленный результат, но не предоставляется возможность его развития. Еще одной отличительной чертой данного метода является поощрение исполнительности, а не инициативности. Эффективность этого метода значительно ограничивается, так как не учитывает и не использует все возможности организации.

- ◎ 2. Организационно-правовой метод.
Определяет организационно-правовую форму фирмы, условия функционирования, структуру организации, регламентирует права и ответственность персонала и т. д. Данный метод является своеобразным каркасом, в рамках которого функционирует предприятие.
- 3. Экономический метод. Метод основан на материальной заинтересованности работников и позволяет активизировать их деятельность. Фирма получает дополнительную прибыль за счет снижения издержек, из которой выплачиваются премии сотрудникам. Для большей заинтересованности работников денежные выплаты (заработная плата, премии) привязываются к прибыли или достигнутым результатам.

ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА

- Принципы менеджмента – это общие, основополагающие правила, рекомендации, нормы поведения, которые целесообразно учитывать и соблюдать должностными лицами в процессе управленческой деятельности. Они являются продуктом научного обобщения длительного опыта управления и отражают тот идеал управления, к достижению которого необходимо стремиться. Отличие принципов от законов и закономерностей состоит в том, что законы (закономерности) существуют и действуют объективно, независимо от сознания, воли и желания людей.

- Принципы, вытекая из законов, сознательно формируются в интересах практики и применяются в зависимости от конкретных условий. Таким образом, по своему предназначению принципы управления являются связующим звеном между законами (закономерностями) управления и практической деятельностью. Принципы менеджмента, будучи правильно познаны и сформулированы, становятся основными правилами, в соответствии с которыми осуществляется управленческая деятельность. Однако свое предназначение принципы управления могут выполнить лишь в том случае, если их содержание соответствует объективным законам и закономерностям управления, а, кроме того, они требуют умелого их применения в соответствии со сложившейся обстановкой.

ПРОФЕССИЯ-МЕНЕДЖЕР

- Менеджер – специалист, от которого зависит дальнейшая эффективность работы всего предприятия. Это сотрудник, который может организовать работу как маленького отдела в крупной фирме, так и всей организации. Английское слово «менеджмент» в переводе означает «управлять», а менеджер – тот, кто управляет, то есть управляющий. Он нужен любой организации. Менеджер – весьма широкое понятие, которое включает в себя множество должностей, от самых низших, таких как администратор салона красоты, управляющий маленьким магазином, до генерального или исполнительного директора.

- В профессии менеджер очень много специализаций, которые различаются по рабочим обязанностям сотрудника. Офис-менеджер – специалист, который следит за бесперебойным функционированием офиса и его жизнеобеспечением. Создает комфортную среду для коллег и клиентов, выполняет функции делопроизводителя или секретаря, ведет отчетность по производственным расходам. Менеджер по продажам устанавливает связь между компанией и клиентом или покупателем. Он должен уметь налаживать и регулировать дилерские отношения, заполнять договоры, а также поддерживать хорошие отношения с покупателем после сделки. Но самое главное – он должен уметь продавать товары или услуги, находить новых клиентов, повышая тем самым прибыль компании.

- Менеджер по работе с клиентами. Эта специальность говорит сама за себя: этот специалист берет на себя работу с клиентами. Ведет базы актуальных клиентов, ищет новых, помогает клиентам оформлять заказ и нужную к нему документацию, составляет договоры с клиентами, согласовывает наиболее выгодные обоим сторонам условия взаимодействия. Менеджер по рекламе занимается всем, что касается представления продукта на рынке. Он находит наиболее эффективные с точки зрения затрат и результата способы прорекламирровать товар или услугу. Ищет специальные площадки, выбирает из всего многообразия формат рекламы, согласовывает дизайн, анализирует, насколько эффективно работает тот или иной вид рекламы, какую пользу это принесло компании. Менеджеры по рекламе есть не только в фирмах, продающих товары или услуги. Эти специалисты работают и, так сказать, по другую сторону – в компаниях, которые предоставляют рекламные места. В этом случае в задачи менеджера входит поиск рекламодателей, согласование и оформление заказов на размещение рекламы.

УРОВНИ МЕНЕДЖМЕНТА

- Выделяется три уровня менеджмента организации: 1. Высший уровень управления формирует цели, стратегию и политику предприятия, принимает решения по важнейшим вопросам, связанным с выпуском новых изделий, освоением новых рынков, взаимоотношениями с государством и конкурентами и другими вопросами развития предприятия в настоящем и будущем. Типичные должности руководителей высшего звена в бизнесе – это генеральный директор, директор, его заместители.

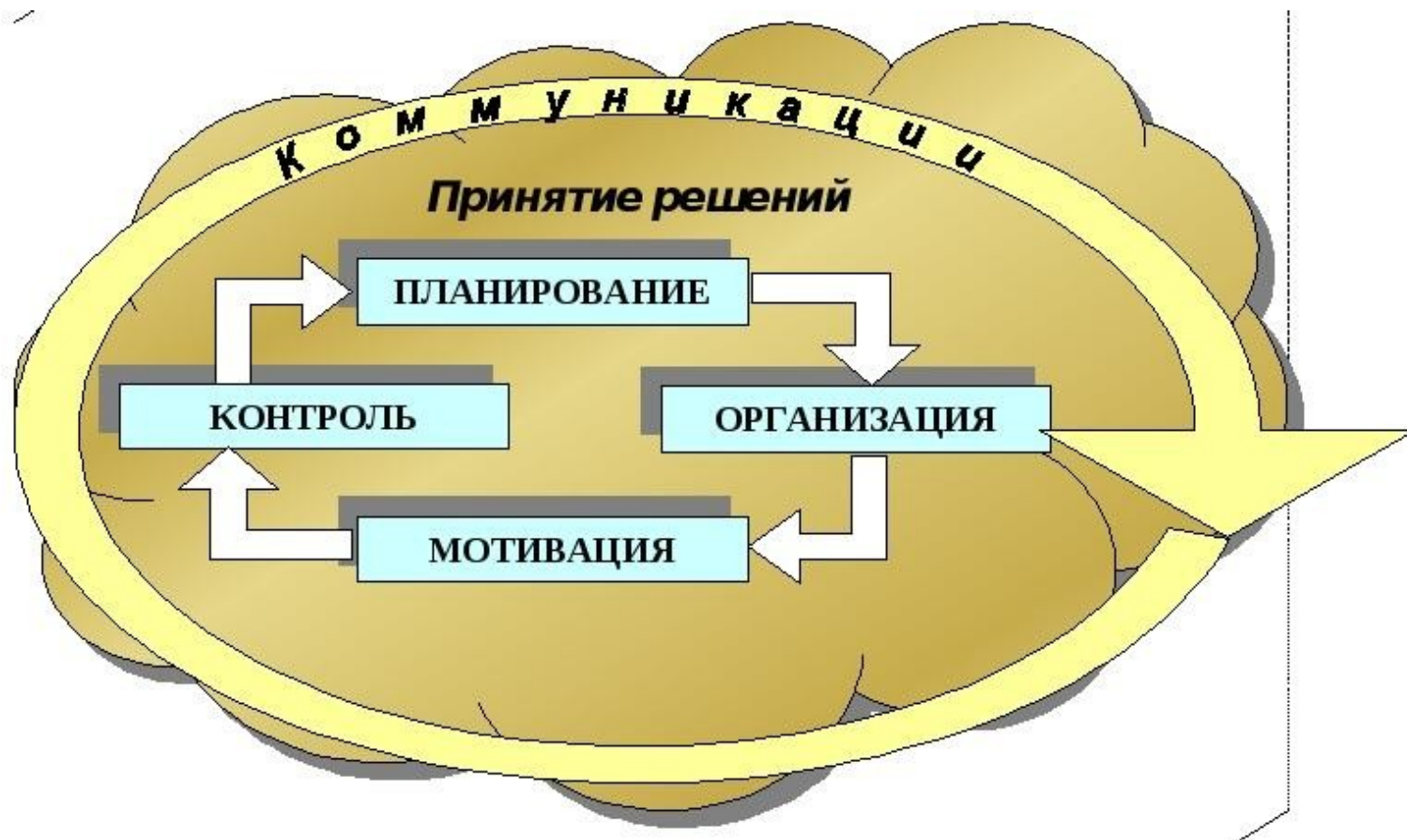
- 2. Средний уровень управления обеспечивает разработку и реализацию оперативных планов, формирование и реализацию процедур внедрения принятых высшим руководством решений. Менеджеры среднего уровня имеют широкую свободу действий при реализации решений и планов, принятых высшим руководством. Типичными должностями руководителей среднего звена управления являются: начальники отделов, цехов (в бизнесе), декан (в колледже), управляющий сбытом по региону или стране и директор филиала.
- 3. Нижний уровень управления обеспечивает непосредственное управление работой исполнителей. Менеджеры этого уровня обеспечивают выполнение оперативных планов и решений среднего звена управления. Типичными названиями должности на данном уровне является сменный мастер, начальники смены, участка и др.

ФУНКЦИИ И СВЯЗЫВАЮЩИЕ ПРОЦЕССЫ МЕНЕДЖМЕНТА

- Функция менеджмента-это вид деятельности, основанный на разделении и кооперации управленческого труда, характеризующийся определенной однородностью содержания и целевой направленности. Существуют разные классификации и определения, отражающие взгляды разных научных школ и часто несовпадающие друг с другом. Содержание менеджмента, как вида общественной деятельности, невозможно разделить на независимые и непересекающиеся компоненты.

- ◎ Менеджмент поддается декомпозиции (расчленению) на взаимозависимые и пересекающиеся (в пространстве задач управления и во времени) части. Поэтому все хорошие учебники менеджмента строятся по схеме - декомпозиция (общая классификация), анализ (раскрывается содержание каждой части отдельно), синтез (итоговая классификация, увязывающая отдельные части). Мы рассмотрим наиболее популярный в настоящее время процессный подход к управлению. (Мескон, Альберт, Хедоури. Основы менеджмента.)

- Управление рассматривается как процесс, как серия взаимосвязанных непрерывных действий. В свою очередь, каждое из этих действий также является процессом. Они называются управленческими функциями и объединяются в управленческий цикл, поскольку процесс управления непрерывен во времени и постоянно возобновляется. В своем составе управленческий цикл содержит четыре функции управления: планирование, организация, мотивация, контроль. Объединение функций управления в управленческий цикл осуществляется посредством связующих процессов – принятия



ОСОБЕННОСТИ ЦИКЛА ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА.

- Управление не может существовать отдельно от его объекта, поэтому содержание функций управления в каждом конкретном случае в значительной мере определяется особенностями управляемого объекта. При управлении предприятием реализуются как общие функции, характерные для всех систем так и функции, присущие только данной системе. Наличие общих функций предопределяет принципиальное единство структуры процесса управления на предприятиях независимо от их отраслевой принадлежности.

- ◎ Основными функциями управления предприятием являются:• Перспективное и текущее планирование;• Организация и регулирование;• Мотивация и координирование;• Контроль и учет. Таким образом, основа управленческой деятельности - это выполнение менеджером четырех общих функций, которые составляют так называемый цикл менеджмента: планирование, организация, мотивация, контроль (рис. 1)



Рис.1. Цикл менеджмента

- ◎ Цикл - совокупность процессов, совершаемых в течение определенного времени. В процессе производства продукции цикл менеджмента обычно осуществляется непрерывно и имеет тенденцию к возобновлению.