

## **Социологические аспекты управления качеством (аннотация)**

Главной целью управления качеством /качеством управления является полное удовлетворение согласованных требований клиента с наименьшими общими затратами для организации. Но самыми лучшими компаниями являются те, которые стремятся еще выше – предвосхитить потребности своих потребителей (клиентов). В связи с возрастающей ролью управления качеством современные системы менеджмента качества рассматриваются как системы качества менеджмента и включают в себя все основные управленческие функции. Нельзя говорить об управлении качеством без знания потребителя, не изучая лучший опыт (бенчмаркинг), не обучая, мотивируя и развивая персонал, без личной заинтересованности руководителя, не выстраивая положительную репутацию компании и др.

Сегодня в мире используются различные системы и механизмы управления качеством. Роль социологов в обеспечении этого процесса не до конца оценена. Тем не менее, применение опросов и других социологических методов в различных сферах управления становится обязательным. Для успешной деятельности они должны обеспечивать возможность реализации ключевых принципов системного управления качеством, освоенных передовыми международными компаниями.

Подготовка многих специалистов во всем мире предусматривает изучение и освоение современных методов управления качеством услуг, процессов (продукции, товаров) и систем управления. Присуждение премий за качество является важной составляющей улучшения управления. Существуют такие мировые системы признания качества, как приз Деминга (Япония), национальная награда за качество Малькольма Болдриджа (Malcolm Baldrige Award, США) и Европейская награда за (European Quality Award). Они играют ключевую роль в движении за качество на основных рынках. Российская премия Правительства в области качества присуждается с 1997 года и полностью гармонизирована с Европейской наградой.

Курс показывает роль социолога в процессе современного управления: основной функционал, цели и задачи работы.

Курс относится к дисциплинам по выбору и читается в 7 семестре.