

Жангирова Р.Н., Торебаева Н.С.

**Управление качеством  
человеческих ресурсов  
в современных условиях**

Новый взгляд на управление человеческими ресурсами и принятие во внимание потенциальных возможностей сотрудников организации обретает сейчас большее значение. Современный бизнес характеризуется возрастающим темпом перемен, глобализацией, достижениями в информационных и коммуникационных технологиях, инновациями в производстве продукции и в сфере услуг. Рынок постоянно меняется, диктует свои новые требования. В условиях жесткой конкуренции на глобальном уровне фундаментальным решением являются совместные усилия компании и ее инициативных сотрудников. Сотрудники – важнейшее достояние организации, которое надо сохранять, развивать и использовать для успеха в конкурентной борьбе. Для того, чтобы ответить на сегодняшние бизнес-требования, необходимо развитие гуманной рабочей среды. Человеческий потенциал, способность руководителя правильно поставить цель и эффективно распорядиться ресурсами становятся главным фактором успеха организации. В статье рассмотрены основные проблемы управления качеством человеческих ресурсов. Обоснованы современные требования к качеству человеческих ресурсов.

**Ключевые слова:** качество человеческих ресурсов, система управления качеством человеческих ресурсов, инновационная активность, новые знания, творческий потенциал, гуманитарные и личностные качества человека.

Zhangirova R.N., Torebaeva N.S.

**Management of human resources  
quality in modern conditions**

A new look at human resource management, and taking into account the potential of employees of the organization becomes more important right now. Modern business is characterized by the increasing pace of change, globalization, advances in information and communication technologies, innovation in production and services sectors. The market is constantly changing, dictates new requirements. In a highly competitive global fundamental solution is the joint efforts of the company and its employees initiative. Employees – the most important asset of the organization, which is to be preserved, developed and used for competitive success. In order to respond to today's business requirements, you need to develop a humane working environment. Human capacity, the ability to put the head of the right target and effectively dispose of resources are the main factor of success of the organization. In the article the basic problems of management of human resources quality. Substantiates the modern requirements to the quality of human resources.

**Key words:** quality of human resources, human resources, quality management, innovation activity, new knowledge, creativity, human and personal qualities.

Жанғырова Р.Н.,  
Торебаева Н.С.

**Қазіргі жағдайда адам  
ресурстарының сапасын  
басқару**

Адам ресурстарын басқаруына жаңа көзқараспен қарау, назарға ұйым қызметкерлерінің әлеуетін ескере отыру, дәл қазір аса маңызды болып отыр. Қазіргі заманғы бизнес өзгерулерінің алға арттыру қарқынымен, жаһанданумен, ақпараттық-коммуникациялық технологиялар жетістіктерімен, өндіріс саласындағы және қызмет көрсету секторларындағы инновациялармен сипатталады. Нарық үнемі өзгеріп отырады, жаңа талаптар қояды. Жоғары бәсекеге қабілетті жағдайларында жаһандық деңгейінде компания мен оның ынталы қызметкерлері бірлескен күш іргелі шешім болып табылады. Қызметкерлер – бәсекеге қабілетті табысқа жету үшін сақталатын, пайдаланылатын және дамыталатын ұйымның ең маңызды активі. Бүгінгі бизнес талаптарына жауап беру үшін, адамгершілік жұмыс ортасын дамыту қажет. Адам қуаты, басшысының оң нысанаға қойып білуі, тиімді ресурстарын еркін игеруі ұйымның табысының басты факторы болып табылады. Мақалада адам ресурстарының сапасын басқарудың негізгі мәселелері қарастырылған. Адам ресурстарының сапасына қойылатын қазіргі заманғы талаптары негізделген.

**Түйін сөздер:** адам ресурстарының сапасы, адам ресурстарының сапасын басқару жүйесі, инновациялық белсенділік, жаңа білім, шығармашылық әлеует, адамның адамгершілік және жеке қасиеттері.

**УПРАВЛЕНИЕ  
КАЧЕСТВОМ  
ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ  
РЕСУРСОВ  
В СОВРЕМЕННЫХ  
УСЛОВИЯХ**

Специфика человеческих ресурсов состоит в эмоционально-осмысленной реакции людей на внешнее воздействие, что объясняет различную реакцию сотрудников на применяемые методы управления. Возможность долговременного сотрудничества организации и его работников и способность последних к постоянному самосовершенствованию, также являются важными особенностями человеческих ресурсов, обуславливающими повышенное внимание к эффективности их использования.

Наиболее важными элементами реального управления человеческими ресурсами являются: акцент на качество привлечения, найма и развития сотрудников; применение коллективных, групповых методов организации труда в целях формирования благоприятного климата для делегирования компетенции и ответственности, а также сотрудничества работников.

Существенным обстоятельством является то, что люди, чаще всего, приходят на предприятия осознано, с определенными целями и ожидают предоставления возможности в их достижении. Процесс взаимодействия между организацией и сотрудником является двусторонним, а удовлетворенность сотрудника этим взаимодействием является таким же необходимым условием его продолжения, как и удовлетворенность организации.

Тот факт, что «компания – это ее люди» является сегодня актуальным. Людские ресурсы являются уникальным и неисчерпаемым источником инноваций и творчества организации, которые имеют решающее значение для развития рынка и дальнейших решений. Для того, чтобы выпускать качественную продукцию, которая является продуктом качественной организации, необходимы работники, ориентированные на качество. Их искренняя приверженность качеству должна отражаться во всей выполняемой работе.

Квалифицированные и образованные работники, которые высоко мотивированы для создания качественных продуктов, являются основными активами организации для успеха в будущем, установления лидерства на рынке и известности на мировом уровне [1].

Нельзя не отметить, что инновационный характер современной мировой экономики формирует новые требования к качеству человеческих ресурсов, для которых важными становятся не только высокий уровень образования и профессионализма, хорошее физическое и психическое здоровье, но гибкость и мобильность, а также инновационная активность. Последнее рассматривается как способность нестандартно подходить к решению профессиональных проблем, гибко реагировать на происходящие изменения; выступать в роли генератора идей; воспринимать и формировать новые знания; разрабатывать и принимать участие в реализации инновационных проектов. Таким образом, усиливается творческая составляющая в отношении человека к труду.

Управление качеством человеческих ресурсов представляет сложную систему, включающую в себя взаимосвязанные структуры и подсистемы разработки, формирования, оценки, поддержания и совершенствования качества человеческих ресурсов. Управление качеством человеческих ресурсов на уровне организации должно предусматривать определение необходимой компетентности человеческих ресурсов, планирование обучения и развития человеческих ресурсов, оценку результативности человеческих ресурсов, стимулирование и вовлечение человеческих ресурсов в совершенствование собственного качества, проведение мониторинга и аудита качества человеческих ресурсов организации.

Необходимость управления качеством человеческих ресурсов обусловлена, прежде всего, влиянием внешних по отношению к системе факторов, которые определяют комплекс необходимых качественных характеристик человеческих ресурсов, соответствующий современным требованиям развития общества [2].

Тенденции роста сложности управления и функциональной связанности современных производственных, хозяйственных, финансовых, социальных систем, опасность ошибок и просчетов для нормального функционирования экономических и экологических комплексов, возможность выхода из-под контроля протекающих в них технических, природных и экономических процессов, т.е. непосредственная угроза для жизни отдельных групп и больших сообществ, обозначились на рубеже веков очень остро.

Такая ситуация обуславливает постоянное повышение ответственности и требований к человеку, причем не только к профессионально

важным и инструментальным компетенциям того или иного персонала, но и к общекультурному уровню развития, уровню творческого потенциала, социально востребованным качествам и свойствам личности. При этом необходимыми производными в экономической сфере становятся гуманитарные, личностные качества человека.

В теории и практике начинают активно применяться экономические оценки конкретных качественных характеристик субъективного фактора: знания, квалификация, навыки, накопленный производственный опыт, личные качества – способности, разностороннее развитие, активность, ответственность, характер и др.

В целом именно структура, системность состава и качества человеческих ресурсов становятся движущей силой развития социально-экономических систем: от локальных до международных.

Работник в современном производстве воспринимается как главная ценность организации, источник ее развития, повышения благосостояния и конкурентоспособности. Однако, постоянное повышение требований к человеческим ресурсам имеет свои границы, тем более что по ряду показателей потенциал человека снижается. Можно выделить ряд ключевых противоречий, которые детерминируют логику дальнейшего развития теоретических и прикладных исследований по данной проблеме:

1) противоречие между человекопотреблением и человекопроизводством, сущность которого заключается в постоянном повышении требований к человеку как участнику различных видов деятельности (в том числе и трудовой), с одной стороны, и снижением качества и количественных показателей человеческих ресурсов – с другой;

2) противоречие между повышением требований к качеству, производительности труда и ограниченными возможностями человека;

3) противоречие между ростом научно-технического прогресса, объемами и темпами производства и постепенным снижением здоровья человека и нации (чем выше объемы потребления продукции (качество жизни), тем выше объемы человекопотребления).

Решение выделенных противоречий возможно. Для этого необходимо разработать способ, позволяющий соотносить требования производства (в самом широком смысле) и возможностей (жизненных сил) человека [3].

Наиболее важными принципами мотивации сегодня являются: создание атмосферы взаимно-

го доверия, убедительность принимаемых решений и обратная связь; сохранение занятости (это заложено в систему мотивации высокопроизводительного труда); равные возможности для занятости, повышения в должности и оплаты труда в зависимости от достигнутых результатов; защита здоровья, обеспечение нормальных условий труда; справедливое распределение доходов от повышения производительности между наемными работниками и предпринимателями.

Успех любой организации в современных условиях ускоряющегося научно-технического процесса и усиливающейся конкуренции зависит, в первую очередь, от ее способности максимально эффективно отбирать персонал и использовать уже имеющиеся в ее распоряжении ресурсы для достижения стоящих перед ней целей. В свою очередь, эта способность во многом зависит от компетентности руководителей и специалистов по управлению персоналом, владения современными методами управления персоналом.

Эффективность функционирования системы управления персоналом определяется ее вкладом в достижение организационных целей. Управление персоналом эффективно настолько, насколько успешно персонал организации используют свой потенциал для реализации стоящих перед ним целей.

Гибкая организация труда, самоорганизация работника и групп, их сознательное участие не только в производственном процессе, но и в управлении производством становится отправной точкой создания систем управления человеческими ресурсами.

Предпосылками формирования «новой» (современной) модели, которая сложилась в 90-е гг. XX в., явились: глобализация экономики; обострение рыночной конкуренции; быст-

рые и непредсказуемые изменения во внешней среде; постоянные инновации в организациях; внедрение технологий, основанных на новых знаниях, опыте, интуиции; развитие компьютерно-информационных систем. Модель основана на творческом участии всех работников в делах организации, на сочетании экономических и моральных стимулов к труду, на коллективизме и приверженности людей к своей работе и к организации в целом. Для нее характерно тотальное творчество работников не только при выполнении своих непосредственных обязанностей, но и в процессе поиска новых методов работы, новых видов услуг, новых социальных технологий. Для нее характерна гуманизация труда персонала. Организация ассоциируется теперь с культурой, а человек – с развивающимся в рамках определенной культурной традиции существом. В данных условиях стало возможно лишь управление человеком как самостоятельным, активным существом, придерживающимся определенных ценностей, правил, принятых норм поведения.

Подводя итоги, можно отметить, рост конкуренции, совершенствование технологий, борьба за потребителя и качество продукции заставляют предприятие по-новому рассматривать весь комплекс вопросов управления. Изменились и требования к работнику. Главным здесь является признание высокой социальной ответственности, лежащей в первую очередь на управляющих. Современная организация – это адекватная реакция на быстрые перемены, непрерывно меняющиеся технологии и неопределенность среды. Современный подход организации представляет собой сбалансированное сочетание человеческих ценностей, организационных изменений и непрерывных адаптаций к изменениям внешней среды. Все это потребовало существенных изменений в принципах, методах и формах работы с человеком в организации.

#### Литература

- 1 Ареф Кашфи Х. Качественный работник, качественная организация и качественный продукт // Газета «Мир качества». – 2013. – № 6 (100). – с.5
- 2 Масалова Ю.А. Система управления качеством человеческих ресурсов // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». – 2015. – №1. – с. 81–85
- 3 Толмачева О.В. Управление качеством человеческих ресурсов // Вектор науки ТГУ. – 2009. – №6(9). – с.82-90

#### References

- 1 Aref Kashfi H. Quality worker, quality organization and quality product // Newspaper «World of Quality». – 2013. – № 6 (100). – p.5
- 2 Maslova Y.A. The quality management system of human resources // Herald of Omsk University. «Economy» series. – 2015. – №1. – p.81-85
- 3 Tolmacheva O.V. Management of human resources quality // Vector Science TSU. – 2009. – №6 (9). – p.82-90.