

人力资源在企业全面质量管理中的应用

■王嘉栋 陕西国际商贸学院

摘要:全面质量管理主要是指:一个组织把质量作为中心来抓,将全体人力资源的参与作为基础,这样的目的就是通过让顾客达到满意和让本组织内的所有成员及整个社会都从中达到受益而形成长期成功有效的管理途径:这方面反映了在当今社会中,人力资源管理全面质量管理中的最新发展方向和发展趋势。

关键词:人力资源;企业;质量管理

一、弹性和流畅的人员配备

从企业生产的整个流程和过程来看,质量的产生、质量的形成以及质量的实现的过程之间是相互关联、相互影响的环节所共同组成的。这里的每一个环节都会以各种不同的形式影响着最终的质量状况。因此,为了能够很好的保证和提高质量就必须把影响质量的所有环节和因素都有效的进行管理和相关的控制。从西方管理学的角度来讲,全面质量管理主要包含有对市场所进行的调研、针对产品所进行的各种设计开发、企业的生产作业环节,以及到产品的销售、服务等全部过程的进行有效的全面质量管理。从而可以有效的实现在质量管理过程中的人力资源方面的配备,这是进行全面质量管理的必不可少的程序。在具体的实施过程当中,如何更加科学地制订出与企业各部门、各级各类人员的相关质量责任制,明确相关部门人员所应有的责任和义务,针对各部门在质量管理中不同的作用和性质,有针对性的提出人员配置的方案,这也就成为了保障全面质量管理成功的最重要的一个环节。这就要求在现代化的市场经济环境下,企业的管理者要敢于对下面的员工放权,同时呢也要勇于对下面的员工授权、敢于。授权是现代质量管理和人力资源管理中的最基本的要求之一。根据企业实践的检验,按照这样的模式进行的人力资源管理的体系具有很强的灵活性,能够很快的适应外部市场经济的变化和企业生产流程的改变。人力资源部门在这个过程中起到了至关重要的作用,对全面质量管理的好坏起到了至关重要的作用。

二、以顾客为核心的人力资源管理体系

企业所生产的产品或者是向客户所提供的服务质量关系到了多个部门,它们往往是企业各方面、企业的各个部门、企业的各个环节在他们工作质量方面的一个综合反映。实践证明,在现代化的企业生产当中,企业里面的任何一个环节,企业当中任何一个员工的工作质量都会或多或少的在不同程度上影响着企业所生产的产品质量或者提供企业产品的消费者所提供的服务质量,在现实的市场环境当中,企业所生产的产品和所提供的服务的感知质量往往都是由作为消费者的顾客决定的。组织依存于顾客。因此,组织要更多并且更加深入的去理解顾客在当前阶段和未来很长的一段时间之内所可能的各方面真实的需求,这样才可以更好的去满足顾客要求,并争取在此基础上,能够超越顾客期望。

世界五百强公司之一的惠普公司的CEO刘易斯·普拉特,就曾经提出过这样的一个论断:任何企业的产品质量,只有在给自己商品的消费者们留下了足够深刻印象的时候才称得上是完美的,产品对于市场来说,它才是成功的,产品才能在市场上立足脚跟,有更好的发展机会。因此,在当今竞争不断激烈的社会主义市场经济条件下,任何一个企业,要想在市场中有自己的一份,那么其生产的产品就必须要去满足产品消费者的需求,只有这样,企业才能够称之为一个优秀的企业,其所生产的产品,也才能称之为一个合格的产品。根据现代企业在生产管理中的各项要求,企业在生产的整个过程之

中,必须进行全方位、全过程的质量监督管理,具体体现在企业在产品生产的过程当中,在进行产品生产、经营、销售的各个环节当中,各部门的相关人员都必须在思想当中牢固竖立起来为顾客服务的意识。企业的产品质量应当是“经济的水平”与“充分满足顾客要求”的两者的一个完美的统一和结合,如果离开了企业的经济效益和产品的质量成本去谈质量,那是不科学的,也是不现实的,这样也就失去了其应有的实际意义。现代化的人力资源管理理念认为:现代化的市场经济之下,企业在实际的生产经营当中,应该把市场作为企业生存发展的核心或以企业的产品客户为核心。只有形成真正的人力资源服务网络,这样企业的人力资源管理部门才可以更加直接、真实的接触到企业的产品消费客户,这样才可以更好的为客户服务,让消费者享受到更好的产品和更加优质的服务。由此就可以明确企业的各个部门相应的管理的绩效。同时,以顾客为核心将导致人力资源战略的改变。

三、人力资源的质量管理

1.充分和合理的培训

第一,将企业的全面质量管理思想成为企业新时期的文化精神,在企业生产、销售、服务各个环节的员工中,都进行深入浅出的教育,使其从内心深处认可企业的文化精神,在不断工作的过程中,逐步加深对全面质量管理的认识,在工作过程当中,并得以有效的执行。这样就可有保证不管是企业的老员工还是进入企业当中的新员工,都能牢牢的树立起“产品质量第一”的思想。第二,对于企业新进的员工通过各种各样的培训方式,努力提高他们在技术方面和管理方面的水平,不断提高企业人力资源的质量,努力加强企业员工参与产品市场竞争的思想。人力资源部门在对企业员工进行培训的过程当中,要深入细致的分析不同层次的企业员工的特点和需求,从而使培训工作更加有针对性,也更有科学性。

2.有效的团队模式

在现代的人力资源管理理念当中,有一种比较狭隘的认识,就是现代化的企业在激烈的市场竞争当中,在人力资源的培训和管理的当中,过分的强调,在企业当中,个人在企业发展和产品生产当中所起到的重要作用,以及要求个人不断的加强自身实力和能力的培养与锻炼,而忽略了一个团队在企业全面管理中所起到的重要作用,一个现代化的企业,往往企业生产技术先进,这就更加要求,企业对团队的有效管理,这样才能保证企业生产出更高质量,更加具有市场竞争优势的产品出来。

参考文献:

- [1]王维.学习型组织之路[M].上海:上海三联书店
- [2]杨仁寿,王思峰.三种组织学习类型,2003 P210-211.

作者简介:王嘉栋(1992.8-)男,青海西宁,陕西国际商贸学院人力资源管理B1102班,人力资源管理方向