

УДК 33

DOI: 10.34670/AR.2020.93.11.032

К вопросу о мотивации персонала в системе менеджмента качества**Прохорова Виктория Владимировна**

Доктор экономических наук, профессор,
завкафедрой отраслевого и проектного менеджмента,
Кубанский государственный технологический университет,
350072, Российская Федерация, Краснодар, ул. Московская, 2;
e-mail: vi_pi@mail.ru

Басюк Анаит Сейрановна

Кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры отраслевого и проектного менеджмента
Кубанский государственный технологический университет,
350072, Российская Федерация, Краснодар, ул. Московская, 2;
e-mail: anaitbas@mail.ru

Аннотация

В работе показано, что современные требования к работникам организации заключается в понимании и осмыслении своей деятельности, в необходимости стремления к достижению целей организации, и только эти работники могут рассчитывать на получение высоких результатов. В то же время показано, что в свою очередь, мотивация к качественному, продуктивному труду, является одним из основных вопросов управления предприятием и менеджмента качества как его подсистемы. Из положений данной работы можно сделать вывод о том, что системы менеджмента качества должны четко увязывать все процессы с «человеческим фактором», с его образом мышления и мотивацией.

В рамках концепции «человеческого потенциала» защищаются такие условия труда, при которых способности человека к самосовершенствованию только приветствуются, и поощряются, а главное уделяется особое внимание развитию персонала к высококачественному труду, самоуправлению и самоконтролю.

Для цитирования в научных исследованиях

Прохорова В.В., Басюк А.С. К вопросу о мотивации персонала в системе менеджмента качества // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2019. Том 9. № 11А. С. 307-313. DOI: 10.34670/AR.2020.93.11.032

Ключевые слова

Качество, ценность, менеджмент, концепция, система, мотивация, критерии, стимулирование.

Введение

В современных условиях хозяйствования для эффективной деятельности организации необходимы ответственные и инициативные сотрудники, высокоорганизованные и стремящиеся к трудовой самореализации личности. Обеспечить эти качества работнику с помощью традиционных форм материального стимулирования и строгого внешнего контроля, поощрений и наказаний, регулирования заработной платы сегодня невозможно. Требование сегодняшнего дня к сотрудникам организации заключается в понимании и осознании смысла своей деятельности, в необходимости стремления к достижению целей организации, и только эти сотрудники могут рассчитывать на получение высоких результатов.

Главным отличительным свойством концепции «человеческих ресурсов» от концепции «управление персоналом» является признание экономической целесообразности капиталовложений в человека, связанных с привлечением рабочей силы, поддержании ее в трудоспособном состоянии, обучением, и главное, созданием условий для более полного выявления различных способностей заложенных в личности, с целью наиболее эффективного использования ее в производственном процессе. Человеческие ресурсы рассматриваются как человеческий капитал, наравне с финансовым или основным капиталом. Концепция «человеческих ресурсов» заключается в том, что каждый человек в производственном процессе определяется экономическими критериями: полные затраты, «вложенные в человека» (затраты по найму, подготовка и переподготовка, расходы по созданию надлежащих условий труда), должны, несомненно, не только окупиться, но и приносить прибыль.

Основное содержание

Акцент на человеческий ресурс способствовал рождению нового представления об организации. Организация стала восприниматься как живая система, существующая в окружающей среде.

Основные принципы этой концепции:

- подчинение целей организации взаимодействию с окружающей средой;
- улучшение качества управления за счет удовлетворения потребностей сотрудников организации;
- взгляд на организацию с точки зрения взаимодействия целей, стратегий, структуры и других измерений;
- выделение различных подсистем организации;
- учет естественных возможностей в процессе инноваций.

В основе гуманистического подхода лежит концепция «управления человеком», а также представления об организации как культурном феномене. При этом культура рассматривается как эталон развития, и отражается в системе знаний, идеологии, ценностях, законах и повседневных ритуалах социальных общностей.

Также культура рассматривается как процесс создания реальности, которая позволяет людям видеть и понимать события, действия, ситуации определенным образом и придавать смысл, и значение своему собственному поведению. С точки зрения данного параметра важно, насколько работники организации интегрированы в существующую систему ценностей и насколько они чувствительны, гибки и готовы к изменениям в ценностной сфере в связи с переменами в условиях жизни и деятельности.

Мотивация к качественному, продуктивному труду, является одним из основных вопросов управления предприятием и менеджмента качества как его подсистемы. Административно-управленческий персонал любой организации обладает тремя способами воздействия на своих сотрудников: заставить, договориться, и, наиболее действенный способ, создать условия, в которых сотрудник самомотивируется. В рамках СМК, основанной на ИСО 9000 наибольшее внимание, уделяется самомотивации, то есть, когда сотрудник организации сам, исходя из своих внутренних стремлений и желаний выполняет работу с высокой производительностью, отличного качества и, таким образом, приносит прибыль предприятию. На рисунке 1 представлена система мотивации персонала в рамках системы менеджмента качества.

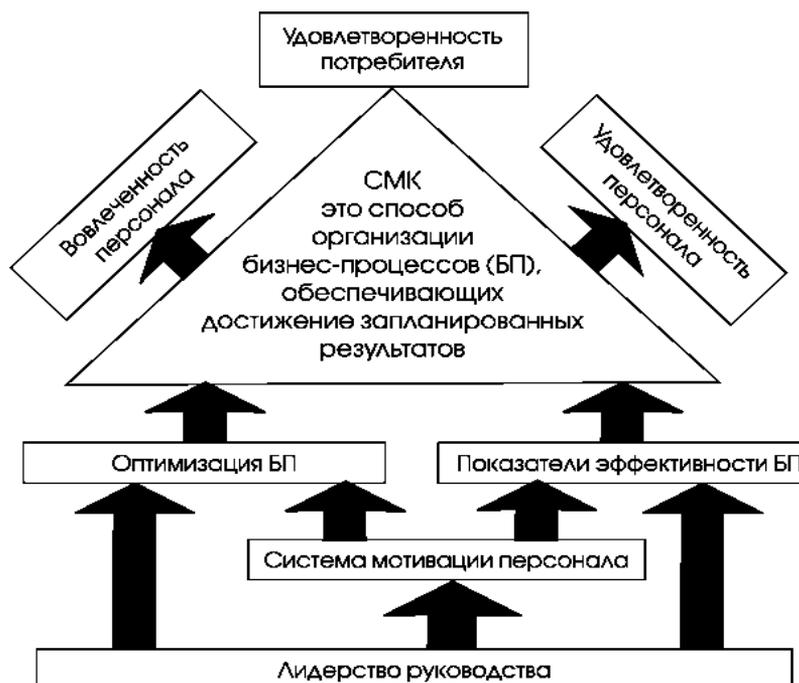


Рисунок 1 - Система мотивации персонала в рамках системы менеджмента качества

Люди самомотивируются лишь при создании им в организации таких условий, которые доставляют им положительные эмоции, как от их трудовой деятельности, так и от результатов труда. Система мотивации должна увязать трудовые способности работников, удовлетворение его потребностей с результатами труда, как его, так и результатами организации в целом. Необходимо показать работнику взаимосвязь: чем лучше результаты труда, тем больше его возможности по удовлетворению потребностей. Поэтому большую работу по мотивации к качественному труду может сыграть внедрение системы менеджмента качества на предприятии, или хотя бы ее элементы. Главной ценностью организации является мотивированный на качественный труд персонал. Человек занимает центральное место в системе менеджмента качеством в рамках организационной системы управления. На самом деле, в системе менеджмента качеством, человек и субъект, и объект управления, в этом и есть сложность управленческого и организационного процесса, особенно при разработке СМК. Поэтому системы менеджмента качества должны четко увязывать все процесс с «человеческим фактором», с его образом мышления и мотивацией.

Интеграция TQM и управление человеческими ресурсами подразумевает новый стиль

управленческой деятельности, характеризующийся новыми подходами:

- люди работают сообща, даже если эта деятельность находится вне их служебных обязанностей;
- заказчик представляет центр внимания;
- полномочие и ответственность всего коллектива;
- изменения и система связи быстрые и не прерывные;
- качество служащего определяется качеством его взаимодействия с другими людьми;
- количество уровней управления должно быть оптимальным, с целью качественного управления.

Непрерывное повышение технического и функционального качества – ключ к интенсификации программ совершенствования человеческих ресурсов. Таким образом, целью обучения является не только повышение квалификации, но и подготовка к более ответственной работе и продвижению по службе.

Необходимо в рамках системы менеджмента качеством поощрять как образование статистическим методам регулирования технологических процессов, так и самосовершенствование мастерства выполнения своей работы. Циклы взаимоотношений руководителя и подчиненных представлены на рис. 2.



а – «порочный» круг, б – эффективный круг

Рисунок 2 - Циклы взаимоотношений руководителя и подчиненных

Главное, помнить правило: «В борьбе за качество, борись с системой, а не с людьми» (Э. Деминг). Применение количественных методов оценок труда персонала подавляют инициативу, действуют разрушительно для личности, конечно, если не все в работе персонала зависит от него самого. Поэтому Деминг призывал ликвидировать нормы для рабочих и инженеров, ежегодные рейтинги и систему заслуг, то есть устранять препятствия, которые лишают сотрудников организации гордиться ею.

Систематическое повышение квалификации кадров, стажировки на инновационные предприятия, с целью обучения и перенимания опыта, является условием высококачественного труда, а также выполнением важной организационной и социально-психологической составляющую культуры и имиджа предприятия.

Покажем взаимосвязь системы менеджмента качества и системы мотивации персонала в рамках общего менеджмента организации, включающего его стратегические цели (рис. 3).

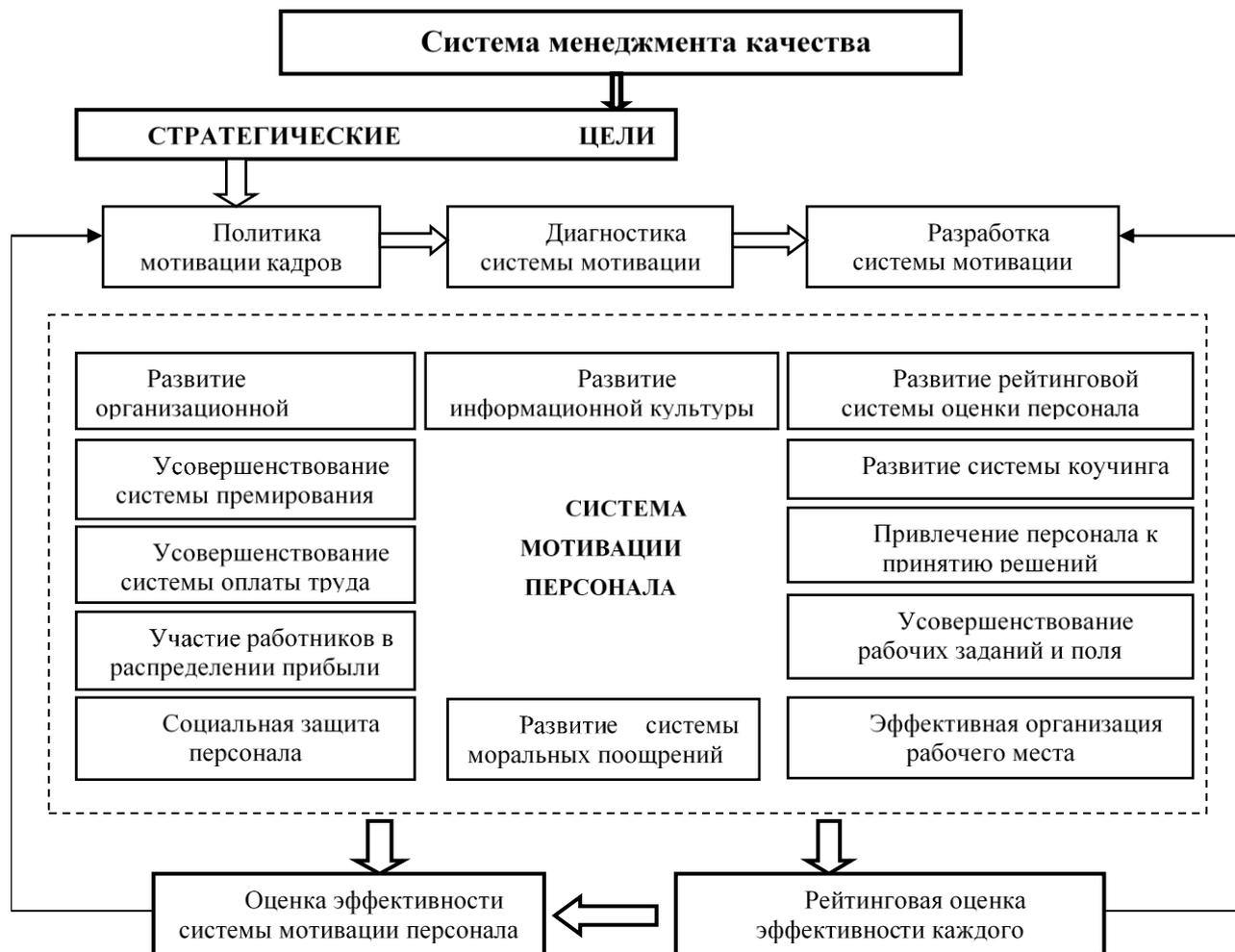


Рисунок 3 - Система мотивации персонала, интегрированная в систему менеджмента качества

Введение

Таким образом, в рамках концепции «человеческого потенциала» защищаются такие условия труда, при которых способности человека к самосовершенствованию только приветствуются, и поощряются, а главное уделяется особое внимание развитию персонала к высококачественному труду, самоуправлению и самоконтролю.

По представленной схеме видно, оцениваться эффективность системы мотивации персонала будет на основе балльно-рейтинговой оценки эффективности (качество труда) каждого работника, что в конечном итоге определяет стратегические цели организации, а именно – рост конкурентоспособности, на основе качества выполненных работ, рост доходов, за счет роста доли рынка.

Библиография

1. Управление качеством на предприятии: учебное пособие (электронный ресурс) / А.С. Басюк, В.В. Нелина, В.В. Прохорова. - Кубанский государственный технологический университет. Краснодар, 2017. (3-е издание, переработанное и дополненное).
2. Басюк А.С., Ильинова С.А. Роль системы управления качеством в обеспечении конкурентоспособности

- предприятия / В сборнике: Социально-экономическое развитие России: актуальные подходы и перспективные решения. Материалы I Международной научно-практической конференции. 2017. С. 25-28.
3. Басюк А.С. Теоретические и методологические аспекты менеджмента качества в управлении развитием социально-экономической системы [электронный ресурс]: текстовое электронное научное издание (монография) / А.С. Басюк - Электрон. дан. (1 файл pdf). - Краснодар: ФГБОУ ВО «КубГТУ», 2019.
 4. Басюк А.С. Теоретико-методологические основы влияния качества на конкурентоспособность предприятия // Экономика и предпринимательство. 2018. № 9 (98). С. 1211-1214.
 5. Черникова В.Е. Символический менеджмент как средство управления персоналом с помощью организационной культуры // Экономика и предпринимательство. 2016. № 12-4 (77). С. 357-359.
 6. Басюк А.С. Качество как фактор роста конкурентоспособности предприятия // Экономика и предпринимательство. 2018. № 9 (98). С. 786-789.
 7. Белова Е.О. Интеллектуальный капитал как стратегический фактор развития организацией // Научно-методический электронный журнал Концепт. – 2016. – № S6 – С. 19-24.
 8. Басюк А.С. Содержательный анализ особенностей в толковании понятия и термина «качество» // Научные труды Кубанского государственного технологического университета. 2017. № 1. С. 122-134.
 9. Басюк А.С., Ильинова С.А. Концептуальная модель оценки эффективности управления персоналом как основа качества управления организацией // Научные труды Кубанского государственного технологического университета. 2017. № 1. С. 272-283.
 10. Purwanto A., Asbari M., Santoso P. B. Does Culture, Motivation, Competence, Leadership, Commitment Influence Quality Performance? //Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis. – 2019. – Т. 7. – №. 2. – С. 201-205.
 11. Alvarez-Santos J. et al. Safety management system in TQM environments //Safety science. – 2018. – Т. 101. – С. 135-143.
 12. Ganesh A. Understanding the Relationship between Employee Motivation and Customer Retention //Vilakshan: The XIMB Journal of Management. – 2016. – Т. 13. – №. 1.

Matter of motivation of staff in the quality management system

Viktoriya V. Prokhorova

Doctor of Economics, Professor,
head of the Department of industry and project management,
Kuban state technological University,
350072, 2 Moskovskaya str., Krasnodar, Russian Federation;
e-mail: vi_pi@mail.ru

Anait S. Basyuk

Ph.D. in Economics, associate Professor,
associate Professor of the Department of industry and project management
Kuban state technological University,
350072, 2 Moskovskaya str., Krasnodar, Russian Federation;
e-mail: anaitbas@mail.ru

Abstract

The work shows that the modern requirements for the organization's employees are to understand and comprehend their activities, the need to strive to achieve the organization's goals, and only these employees can count on getting high results. At the same time, it was shown that, in turn, motivation for high-quality, productive work is one of the main issues of enterprise management and quality management as its subsystem. From the provisions of this work, we can conclude that quality management systems should clearly link all processes with the "human factor",

with its way of thinking and motivation.

In the framework of the concept of “human potential”, such working conditions are protected under which a person’s ability to self-improvement is only welcomed and encouraged, and most importantly, special attention is paid to the development of personnel to high-quality labor, self-government and self-control.

For citation

Prokhorova V.V., Basyuk A.S. (2019) K voprosu o motivatsii personala v sisteme menedzhmenta kachestva [Matter of motivation of staff in the quality management system]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 9 (11A), pp. 307-313. DOI: 10.34670/AR.2020.93.11.032

Keywords

Quality, value, management, concept, system, motivation, criteria, stimulation

References

1. Quality management at the enterprise: a training manual (electronic resource) / A.S. Basyuk, V.V. Nelina, V.V. Prokhorov. - Kuban State Technological University. Krasnodar, 2017. (3rd edition, revised and supplemented).
2. Basyuk A.S., Ilyinova S.A. The role of the quality management system in ensuring the competitiveness of the enterprise / In the collection: Socio-economic development of Russia: current approaches and promising solutions. Materials of the I International scientific-practical conference. 2017.S. 25-28.
3. Basyuk A.S. Theoretical and methodological aspects of quality management in managing the development of a socio-economic system [electronic resource]: text electronic scientific publication (monograph) / A.S. Basyuk - Electron. Dan. (1 pdf file). - Krasnodar: FSBEI HE “KubSTU”, 2019.
4. Basyuk A.S. Theoretical and methodological foundations of the impact of quality on the competitiveness of the enterprise // Economics and Entrepreneurship. 2018.No 9 (98). S. 1211-1214.
5. Chernikova V.E. Symbolic management as a means of personnel management using organizational culture // Economics and Entrepreneurship. 2016. No. 12-4 (77). S. 357-359.
6. Basyuk A.S. Quality as a factor in the growth of enterprise competitiveness // Economics and Entrepreneurship. 2018.No 9 (98). S. 786-789.
7. Belova E.O. Intellectual capital as a strategic factor in the development of an organization // Scientific and methodological electronic journal Concept. - 2016. - No. S6 - S. 19-24.
8. Basyuk A.S. A substantial analysis of features in the interpretation of the concept and term “quality” // Scientific works of the Kuban State Technological University. 2017. No. 1. S. 122-134.
9. Basyuk A.S., Ilyinova S.A. A conceptual model for assessing the effectiveness of personnel management as the basis for the quality of organization management // Scientific works of the Kuban State Technological University. 2017. No. 1. S. 272-283.
10. Purwanto, A., Asbari, M., & Santoso, P. B. (2019). Does Culture, Motivation, Competence, Leadership, Commitment Influence Quality Performance?. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 7(2), 201-205.
11. Álvarez-Santos, J., Miguel-Dávila, J. Á., Herrera, L., & Nieto, M. (2018). Safety management system in TQM environments. *Safety science*, 101, 135-143.
12. Ganesh, A. (2016). Understanding the Relationship between Employee Motivation and Customer Retention. *Vilakshan: The XIMB Journal of Management*, 13(1).