

МОТИВАЦИЯ И СТИМУЛИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСОМ

Йулдашева Ю. (Университет ИТМО, Санкт-Петербург, Россия)

Научный руководитель - д.э.н., профессор Коваленко Б.Б. (Университет ИТМО, Санкт-Петербург, Россия)

Работа выполнена в рамках темы НИР № 618279 «Методы и инструменты инновационной и предпринимательской деятельности в условиях цифровой экономики».

В статье рассматриваются формы организации менеджмента качества. Предложена поэтапная схема создания атмосферы доверия, необходимая для эффективной работы кружков качества в организациях. Обоснована роль руководителей компаний в создании и развитии кружков качества. Предложена гипотеза качества бизнеса, предполагающая добровольное участие сотрудников и их творческой энергии в делах бизнес-организации.

Цель: исследовать мотивацию и стимулирование качества в системе управления бизнесом.

Задачи: проанализировать вовлеченность персонала в менеджмент качества по средствам кружков качества.

Для того чтобы управление бизнесом стало эффективным процессом, а положительные изменения в бизнесе происходили непрерывно, необходим отлаженный механизм развития организации. Результаты исследований свидетельствуют, что руководители понимают важность развития бизнеса, однако сотрудники далеки от этих светлых идей. Поэтому нужны методы, которые позволят вовлечь персонал компании в совершенствование бизнеса.

Одним из самых эффективных инструментов являются кружки качества. Многие люди слышали это выражение, и некоторые из них даже связывают это понятие с Японией. Кружки качества работают не только в Японии, но и в России, причем россияне как весьма талантливые люди показывают высокие результаты управления качеством на российских предприятиях. Кружки качества успешно внедряются в российскую практику бизнеса.

Мысль, на которой основаны кружки качества, очень проста. Хороший профессионал увлечен своей работой, болеет за свое дело. О чем говорят коллеги, когда собираются после работы? Правильно, о работе. Программисты обсуждают свои программы, водители – машины и т. д. Вот ровно для этого кружки качества и предназначены. То есть люди занимаются тем, чем они и так бы занимались, но теперь еще и с пользой для компании. Хорошо всем: наемным работникам, менеджерам и владельцам бизнеса. Причем все это происходит добровольно и с удовольствием – если сделать все правильно.

Система кружков строится на доверии между сотрудниками, менеджментом и владельцами бизнеса. Без выполнения этого условия ожидаемый результат не получить.

Полагаем, что большая часть работников испытывает потребность приносить пользу, чувствовать себя значительными, вносить свой вклад в развитие компании, быть к этому причастным. Менеджеры и владельцы бизнеса тоже получают выгоду: растет конкурентоспособность компании; повышается удовлетворенность клиентов; снижается себестоимость продукции и растет прибыль; растет лояльность сотрудников и т.д. При правильной организации, эти результаты могут быть получены без дополнительных вложений.

Практика показывает, что многие проблемы могут быть решены в атмосфере доверия. А доверие и соответствующая атмосфера – является важнейшей проблемой. Для решения этой проблемы владельцам и руководителям компаний необходимо: создать установку на долгосрочное развитие; объяснить сотрудникам суть политики доверия; научить людей работать в кружках качества; создать систему кружков качества.

Для того, чтобы эти меры провести в практику компании и сделать эту практику постоянной, нужна поддержка руководства, так как действующие кружки качества – это показатель высокого уровня зрелости организации. Кружки качества работают хорошо, если

в компании персонал целенаправленно подбирается, обучается и регулярно повышает квалификацию на всех рабочих местах, выполняя комплекс стандартных требований.

Создание системы качества – это только начало работы. Далее, необходимо вновь обратиться к опыту японских менеджеров для освоения техники kaizen – системы непрерывного совершенствования. Основная идея – развитие осуществляется небольшими шагами, но сами эти шаги не требуют больших денежных затрат. Основной движущей силой преобразований могут быть кружки качества. Kaizen содержит в себе развитую идеологию. Пожалуй, ее роль выше, чем в любой другой системе развития, поскольку kaizen в большей степени построена на добровольном участии сотрудников и их творческой энергии.

Системное решение проблем менеджмента на основе качества позволило планомерно подойти к системе всеобщего менеджмента качества (Total quality management, TQM). Основная идея – заниматься надо не только качеством товаров, но и качеством всего бизнеса: от стратегии до корпоративной культуры.

В настоящее время практика идет к моделям совершенства компаний. В Европе в настоящее время широко используется модель делового совершенства Европейского Фонда менеджмента качества (EFQM) – некоммерческой организации, созданной ведущими компаниями – Bosch, Fiat, Olivetti, Philips, Renault, Volkswagen и др. Фонд работает при поддержке Комиссии Европейского Союза. В России партнером EFQM является Всероссийская организация качества, которая проводит конкурс на соискание Премии в области качества Правительства РФ. Методология данной организации базируется на модели EFQM. Сотни российских компаний принимают участие в этом конкурсе.

Таким образом, есть к чему стремиться. Не обязательно побеждать с первого раза на подобных форумах, достаточно получить опыт участия и улучшить свою компанию.