

# СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ НОВОГО ОБЩЕСТВА

---

## МОТИВАЦИЯ ТРУДА, КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ И ЕЕ РОЛЬ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ

**АФОНЧЕНКО ДАРЬЯ АЛЕКСЕЕВНА**

*аспирант кафедры управления персоналом и психологии Саратовского социально-экономического института (филиал) ФГБОУ ВПО «Российский экономический университет имени Г.В.Плеханова», Саратов, Россия*

*Email: darya-afonchenko@yandex.ru*

### АННОТАЦИЯ

Проблема недооценки управления персоналом в области менеджмента качества является серьезной проблемой большинства организаций. Для успешного внедрения системы менеджмента качества необходима организация и поощрение командной работы, создание такой системы мотивации при которой усилия, предпринимаемые всеми сотрудниками, будут направлены на достижение единой цели.

**Ключевые слова:** система менеджмента качества, мотивация персонала, методы управления качеством.

## MOTIVATION AS A COMPONENT OF PERSONNEL MANAGEMENT AND ITS ROLE IN THE SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT

**DARIA AFONCHENKO**

*Postgraduate of the Department of Personnel Management and Psychology Saratov Social and Economic Institute (branch) Russian Economic University named Plekhanov Georgy, Saratov, Russia*

*Email: darya-afonchenko@yandex.ru*

### ABSTRACT

The problem in the field of quality management is underestimation of human resources management. It is a serious problem in most organizations . For the successful implementation of the quality management system is necessary to organize and encourage teamwork , create system of motivation in which the efforts of all staff, will be aimed at achieving a common goal.

**Keywords:** quality management system , staff motivation , quality management.

Еще совсем недавно под понятием «качество» в нашей стране понималось исключительно техническая характеристика товара, соответствие его принятым отраслевым стандартам. Сегодня же под качеством понимают скорее маркетинговые характеристики товара, которые гарантируют его успех на рынке. В этой связи все более актуальным становится вопрос внедрения, на предприятиях и в организациях, системы менеджмента качества соответствующей международным стандартам ISO серии 9000.

В современных рыночных условиях и свободной конкуренции вопросы качества продукции и услуг приобретают исключительно важное значение. Практика показывает, что производимая предприятием продукция должна соответствовать в первую очередь ожиданиям потребителей, требовательность которых к качеству постоянно растет.

Внедренная на предприятии система менеджмента качества, соответствующая международным стандартам ISO серии 9000, позволяет предприятию существенно повысить свою конкурентоспособность не только на внутреннем, но и на внешнем рынке.

Сертификацию СМК не стоит рассматривать как самоцель, хотя наличие сертификата соответствия ИСО 9000 даёт предприятию значительные преимущества. Наиболее очевидное из них – это повышение доверия к предприятию, как к субъекту деловых отношений. Предприятие получает значительные преимущества в конкурсах или

тендерах по сравнению с предприятиями, которые не обладают подобным сертификатом качества. Сертифицированное предприятие пользуется льготами при кредитовании и страховании, получает возможность повысить цену на свою продукцию, и др. Наиболее важным является то, что в результате внедрения системы менеджмента качества, затрагивающей все области функционирования предприятия, повышается общий уровень и эффективность управления предприятием. Однако, в настоящее время не все руководители отечественных предприятий используют элементы СМК эффективно. Причинами данного положения служат:

1. Игнорирование особенностей компании. Без детального изучения и анализа таких факторов, как численность персонала, организационная структура, место расположения организации, состояния отрасли и пр., невозможно использовать уникальный потенциал, заложенный в модели СМК.

2. Отсутствие внимания мотивации персонала, ориентированной на качество[1].

Говоря о методах управления качеством на предприятии можно выделить следующие категории:

- организационно-технические;
- организационные;
- экономические;
- социально-психологические.

Организационно-технические методы на предприятии могут быть представлены методами контроля и регулирования качества продукта и процесса. Объектами данных методов выступает сама продукция, как результат производственной деятельности, так и сам процесс создания в отдельности, так и их совокупность. В ходе проверки качества работ, результатов технической производственной составляющей организацией решаются такие задачи, как:

- создание системы нормативов для измерения качества работ и производимой продукции;
- измерение параметров качества работ и продуктов, оценка фактических результатов с нормативными;
- проведение мероприятий нацеленных на управление в области качества.

Организационно-технический процесс регулирования качества представлен на рис.1.



Рисунок 1. Организационно-технологические методы управления качеством

В ходе проверки фактического соответствия

производимой продукции показателям качества используются

организационно-технические процедуры, контроль, диагностика, испытания, анализ причин возникновения брака, отказов, рекламаций и др.

организации управляемыми подсистемами, который позволит обеспечить качество, требуемого уровня. К организационным методам управления можно отнести:

Организационные методы (рис.2) включают в себя набор методов, способствующей такой

- стабилизирующие;
- распорядительные;
- дисциплинарные.



Рисунок 2. Организационные методы управления качеством

Задача организационных методов состоит в координации действий подчиненных, обеспечение четкости, дисциплины и порядка работы в коллективе. Данные методы подразумевают под собой

разработку организационных решений, определение ответственных лиц, необходимых ресурсов и сроков исполнения, а так же предполагают контроль исполнения поставленных задач.

Организационные методы в большей степени опираются на власть руководителя, его права, организационную дисциплину и оказывают прямое воздействие на управляемый объект через распоряжения, приказы, оперативные указания, через контроль за их выполнением. Данные методы обеспечивают дисциплину труда и организацию четкого выполнения поставленных целей.

Экономические методы управления качеством представляют собой способы воздействия, основанные на экономическом стимулировании, создании материальной заинтересованности рабочих в целях достижения поставленных организацией целей и задач в области качества. В условиях жесткой конкуренции результаты деятельности предприятия напрямую зависят от экономического благополучия фирмы.

К экономическим рычагам влияющим на качество в условиях конкурентного производства относятся заработная плата, цена купли-продажи, налоги, цена потребления продукции и т.д. Поддержание высокого уровня качества напрямую зависит от заинтересованности работника в своем труде. Принципы экономической мотивации труда являются одним из важнейших рычагов достижения целей организации в области качества. В организациях используют различные экономические стимулы, к ним относятся: единовременные и индивидуальные выплаты; гибкие

системы оплаты труда, основанные на участии работников в прибылях фирмы, разовые премиальные выплаты по итогам года, распределение полученных доходов, величина которых зависит от объема полученной фирмой прибыли. Система распределения доходов, представляет собой механизм распределения дополнительных доходов, полученных фирмой в результате роста производительности труда. При этом премиальные выплаты зависят не только от производительности труда, но и от качества, производимой продукции, экономии материалов, надежности работ, удовлетворения требований потребителя. При данной системе уровень полученных дополнительных доходов зависит от личного вклада в прибыль производства каждого отдельного рабочего, что способствует общему мотивационному росту, а так же повышению уровня качества.

На трудовую мотивацию влияют различные стимулы, кроме системы экономических нормативов и льгот, заработной платы и справедливого распределения доходов, большую значимость имеют условия и содержательность труда, признание окружающих, отношение в коллективе и семье, карьерные перспективы, желание самоутвердиться, творческая составляющая труда, жесткие внешние команды и внутренняя культура. Таким образом, можно выделить еще одну группу методов управления качеством: социально-психологические методы. Данные методы представляют собой способ

управления трудовым поведением персонала и состоят в целенаправленном воздействии на поведение работников, посредством влияния на условия их жизнедеятельности.

Стимулирование представляет собой совокупность требований и соответствующую им систему поощрений. Мотивация труда

предполагает наличие у органов управления набора благ, способных удовлетворить актуальные потребности работников и использовать их в качестве вознаграждения за успешно выполненные трудовые показатели. Рассмотреть стимулирующие (мотивационные) системы в организации возможно в таблице 1.

Таблица 1.

Стимулирующие системы в организации	
Форма стимулирования	Содержание
Заработная плата(номинальная)	Оплата труда( основная: сдельная, повременная, окладная; дополнительная: премия, надбавки, доплаты)
Заработная плата (реальная)	Индексация заработной платы, повышение тарифных ставок в соответствии с государственным минимумом, компенсационные выплаты.
Участие в прибыли	Установленная доля прибыли из которой формируется поощрительный фонд. Доля прибыли коррелирует с рангом сотрудника в иерархии и определяется в процентах к доходу
Бонусы	Разовые выплаты из прибыли предприятия (новогодние выплаты, за выслугу лет, за заслуги и т.д.)
Стимулирование свободным временем	Предоставление дополнительных выходных, возможности выбрать время отпуска, гибкого графика за активную и творческую работу.
Трудовое/организационное стимулирование	Наличие творческой составляющей труда, возможность участия в управлении, творческие командировки
Стимулирование на основе выражения общего признания	Вручение грамот, почётных званий, значков, размещение фото на Доске почета.
Организация питания	Выделение средств и субсидий на организацию питания
Оплата транспортных расходов	Выделение средств на оплату проезда, покупку служебного транспорта
Стипендиальные выплаты/Программы обучения	Выделение средств на образование/покрытие расходов на дополнительное обучение
Программы медицинского обслуживания	Заключение договор на оказание медицинских услуг работникам, выделение средств на эти цели.
Программы по воспитанию и обучению детей	Выделение средств на дошкольное школьное образование детей, внуков сотрудников
Программы жилищного строительства	Выделение денежных средств на собственное строительство жилья
Страхование жизни	Страхование за счет компании жизни работника для дальнейшей выплаты компенсации при наступлении страхового случая
Выплаты пособий по временной нетрудоспособности	Покрытие расходов в связи с нетрудоспособностью

Внедрение менеджмента всех областей деятельности качества обуславливает изменение организации, в том числе и

управления человеческими ресурсами.

Система менеджмента качества предприятия – это динамичная, постоянно развивающаяся система практических навыков, методов и приемов обучения, которая предназначена для управления компанией с целью удовлетворения нужд потребителя. С внедрением системы менеджмента качества изменения не обходят стороной и систему мотивации персонала. В основе системы стимулирования должны лежать общие принципы деятельности компании. Организация должна рассматривать своих сотрудников как самую большую ценность, а их опыт – как свое главное достояние. [2].

Руководство организации должно максимально поддерживать инициативу сотрудников, быть открытым к новым идеям и предложениям. Высокий уровень организованности должен сочетаться с гибкостью и демократизмом. Для успешного внедрения системы менеджмента качества необходима организация и поощрение командной работы, а также наделение работников полномочиями для принятия

решений. Наиболее эффективной является такая система мотивации, при которой в соответствии с возможностями и потребностями компании разработаны и реализованы формы мотивации, предоставляющие широкие возможности для обучения и развития сотрудников, обеспечивающие возможность профессионального и карьерного роста, а так же развивающие у сотрудников чувство принадлежности и единства к большому предприятию.

При внедрении системы менеджмента важно, чтобы усилия, предпринимаемые сотрудниками были направлены на достижение единой цели. В рамках достижения данной цели мотивация сотрудников играет немаловажную роль, проявляясь в доверии к лидерам, убежденности во взаимодействии ради общей благой цели. Залогом успеха является позитивное использование энергии и потенциала людей, создании команды единомышленников. Только основываясь на сплоченную команду возможно организовать эффективную систему менеджмента качества.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Антонова А.А., Кублин И.М., Махметова А.Е. Система менеджмента качества как фактор повышения конкурентоспособности предприятия//Известия Волгоградского государственного технического университета // Издательство: Волгоградский государственный технический университет №: 3(158), - 2015. с. 77-83
2. Огнетова И. Ю. Роль мотивации персонала в системе менеджмента качества // Молодой ученый. - 2009. - №6. - С. 44-47.
3. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2016. - 224 с.

## REFERENCES

1. Antonova A.A., Kublin I.M. Makhmetova A.E. quality management System as the factor of increase of competitiveness of the enterprise//news of Volgograd state technical University // Publisher: Volgograd state technical University №: 3(158), - 2015. p. 77-83
2. Ignatova I. [the Role of motivation in quality management system // Young scientist. - 2009. - No. 6. - P. 44-47.
3. Quality management: Textbook / O.V. Aristov. - 2-e Izd., Rev. and extra - M.: research center Infra-M, 2016. - 224 p.