

Діагностика культури якості як засіб підвищення ефективності професійного розвитку персоналу

Стаття присвячена розгляду категорії „культура якості” на основі вивчення поглядів провідних вітчизняних та зарубіжних вчених. Підкреслено можливість використання результатів діагностики культури якості на підприємствах для розробки відповідних заходів, спрямованих на підвищення ефективності управління професійним розвитком персоналу.

культура якості, організаційна культура, діагностика, моніторинг, навчання і розвиток персоналу

Одним з важливих напрямів стратегії подальшого соціально-економічного розвитку України є створення передумов для повноправної участі країни у світових інтеграційних процесах. Вирішення цього завдання потребує насамперед підвищення якості вітчизняної продукції до рівня кращих світових аналогів, забезпечення конкурентоспроможності українських підприємств на національному та міжнародному ринках. При цьому, підвищити рівень якості продукції можливо лише за умови, що у самій організації повинен бути високий рівень культури, спрямованої на постійний розвиток персоналу та сприйняття людини як найвищої цінності.

Важливість формування відповідної культури обумовлюється також тим, що будь-які норма, правило, стандарт (у тому числі міжнародні стандарти якості ISO серії 9001), що впроваджуються в організації, потребують утвердження у відповідних цінностях у свідомості співробітників. Тільки у цьому випадку буде забезпечена дійсна мотивація до виконання норми, а, отже, і найбільш якісна її реалізація. Якщо на підприємстві впроваджуються певні норми, правила тощо, які не відповідають тому набору цінностей, що домінує у свідомості співробітників на даний момент, вони будуть внутрішньо або відкрито протистояти цим нормам, що у кінцевому підсумку негативно позначиться на реалізації цих норм у практичній діяльності [1].

Тому, у даний час нагальною є потреба у ретельному вивченні умов і перспектив підвищення якості продукції підприємств промислового сектору економіки нашої держави, зокрема, на основі формування загальної культури якості, що визначено одним з пріоритетних завдань згідно з Концепцією державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг) у 2002 р. [2].

У вітчизняній та зарубіжній економічній науці налічується велика кількість досліджень, присвячених питанням управління якістю. Вагомий внесок у сфері управління якістю з визнанням ролі людського фактору внесли Адлер Ю., Бейлстрексі Д., Веллінгтон П., Віткін Л., Демінг Е., Джуран Дж., Зубкова А.Б., Ільєнкова С., Ісікава К., Лапідус В., Левченко О., Світкін М., Тагуті Г., Фейгенбаум А., Фомічов С., Шаповал М., Шухарт В. та інші вчені.

Водночас, теоретичні та прикладні аспекти формування та діагностики культури якості на вітчизняних підприємствах, а також використання результатів такої діагностики для підвищення ефективності управління розвитком персоналу залишаються недостатньо вивченими на сучасному етапі.

Тому, метою дослідження є обґрунтування можливості використання результатів діагностики культури якості на підприємствах для розробки заходів,

спрямованих на підвищення ефективності управління професійним розвитком персоналу.

Достатньо широке висвітлення знайшли питання формування і ролі культури якості у працях основоположників концепції загального менеджменту якості – концепції TQM. Так, Е. Демінг, Ф. Кросбі визначають „якість як культуру організації”. При цьому вона повинна бути спрямована на: „інтеграцію із загальною виробничою діяльністю організації” (Дж. Джуран); „формування духу безкомпромісної якості” (А. Фейгенбаум); „безперервне покращення якості” (Г. Тагуті); „безперервне покращення – організацію, що навчається” (К. Ісікава).

Отже, одним з основоположних принципів концепції TQM є забезпечення якості роботи персоналу переважно за рахунок формування і розвитку культури якості [3].

Як відзначає вітчизняний вчений Шаповал М.І. [4], корпоративною культурою у сфері якості називають встановлювану і підтримувану керівництвом систему цінностей, в якій центральна роль відводиться якості. Основними принципами такої культури повинні бути наступні: особистість заслуговує уваги; покупцеві – найкраще обслуговування; слід безперервно прагнути до досконалості й найвищих показників.

Отже, культура є сполучною ланкою, яка об’єднує і мобілізує персонал організації для вирішення проблем якості. Важливе місце у ній має займати відданість персоналу ідеалам якості, яка виховується у процесі залучення всіх працівників до вирішення проблем якості.

В організації мають розроблятися і дотримуватися правила моралі і поведінки, які становлять своєрідний „кодекс якості”. Прикладами таких правил виступають наступні: не можна робити ніяких поступок, які могли б знизити якість; необхідно чесно визнавати свої помилки в роботі із забезпечення якості і приймати заходи до їх виправлення; потрібно прагнути до встановлення чесних і неупереджених відносин з колегами по роботі щодо питань якості [4].

На думку Зубкової А.Б. [5], культура якості являє собою систему поділяємих цінностей щодо постійного покращення діяльності шляхом розвитку творчого та лідерського потенціалу співробітників підприємства відносно підвищення ступеню задоволення потреб та очікувань всіх зацікавлених сторін.

Загальна схема формування й підтримки культури якості на підприємстві наведена на рис. 1:

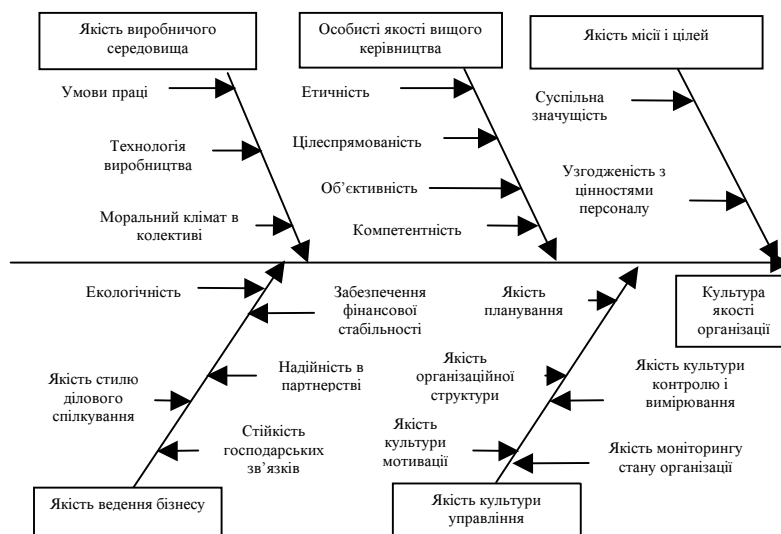


Рисунок 1 – Схема формування і підтримки культури якості організації [6]

Впровадження безперервного удосконалення, що є одним з ключових принципів сучасних концепцій управління якістю, відбувається на рівні корпоративної філософії, яка проголошує основними цінностями: бездефектну працю, залучення персоналу до управління процесами, орієнтацію на потреби внутрішніх і зовнішніх клієнтів, командний стиль роботи, заохочення позитивних результатів, що створює довгострокову мотивацію і атмосферу підтримки ініціативи.

Аналіз особливостей сучасного суспільства дозволяє зробити висновок про закономірне перетворення культури із характеристики організації, що складається хаотично під дією внутрішніх та зовнішніх впливів, на інструмент цілеспрямованого управління розвитком персоналу. Переосмислення ролі людського фактору об'єктивно пов'язане з необхідністю зміни самого змісту праці, із необхідністю адекватно реагувати на постійні зміни у зовнішньому середовищі організації, зі значним розширенням можливостей працівника впливати на кінцеві результати виробничо-господарської діяльності.

У зв'язку з цим діагностика культури якості організації постає дуже актуальним кроком на шляху безперервного удосконалення.

В економічному значенні термін „діагностика” означає діяльність з оцінки стану організації з метою визначення проблем її розвитку та ймовірності настання кризи [7] або процес розпізнавання і визначення негативних (кризових) явищ у діяльності підприємства на основі помічених локальних змін, установлених залежностей, а також особливо помітних явищ поточної підприємницької діяльності [8].

Таким чином, під діагностикою культури якості підприємства у даній роботі розуміємо діяльність із визначення проблем та слабких місць у якості процесів, управління і прийняття рішень, інформаційного забезпечення і комунікацій, взаємовідносин та поведінки, індивідуальних та групових цінностей і переконань персоналу, які перешкоджають ефективному управлінню якістю на підприємстві та повинні бути змінені у бажаному для нього напрямку.

Загальна схема проведення діагностики культури якості на підприємстві зображена на рис. 2.

Моніторинг системи управління якістю підприємства передбачає постійне відстеження поточної і нової інформації щодо її функціонування. У разі виявлення проблем щодо забезпечення ефективного функціонування системи управління якістю, опору з боку персоналу та недостатнього рівня підтримки нових форм і методів забезпечення якості співробітниками організації доцільним є проведення діагностики культури якості підприємства.

Метою такої діагностики є ідентифікація та оцінка тих складових, що перешкоджають впровадженню та реалізації ефективних методів управління якістю процесів на підприємстві, та визначення основних заходів щодо їх зміни у бажаному напрямку за допомогою навчання і професійного розвитку персоналу.

Діагностика передбачає визначення суті та особливостей проблеми на основі всеохоплюючого аналізу, застосовуючи певний набір принципів та методів його проведення. Діагностика потребує, згідно з обраною методологією, вибору певних джерел інформації, збору та обробки необхідної інформації з використанням відповідних методів аналізу, підготовки всіх заходів для подальшого їхнього успішного розв'язання. При діагностиці використовують такі методи, як: спостереження; опитування виконавців; вивчення документів, анкетування тощо [9].

Вірний вибір необхідних форм і методів проведення діагностики культури якості на підприємстві має вагоме значення. Зважаючи на складність вивчення такого явища, як організаційна культура, складовою якої є культура якості, а також необхідність уникнення суб'єктивності, все більшого поширення у вітчизняній та зарубіжній

практиці набуває застосування методів експертних оцінок – методів організації роботи зі спеціалістами-експертами і обробки думок експертів.

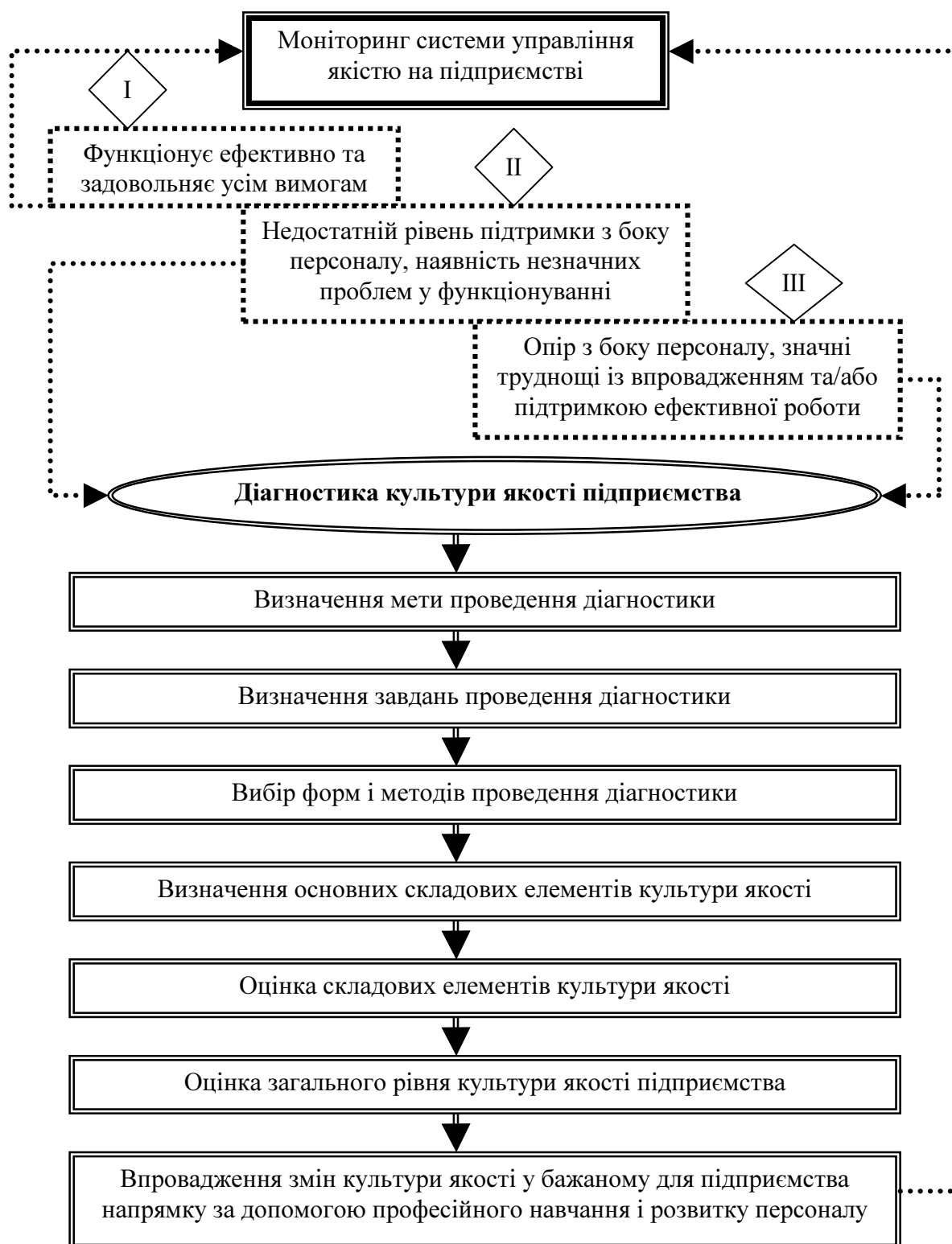


Рисунок 2 – Загальна схема діагностики культури якості на підприємстві

Діагностика культури якості на підприємстві повинна забезпечити вирішення таких основних завдань:

–чітко сформулювати ключові цінності, пріоритети, настанови, здатні підтримати формування сильної культури якості в організації;

–виявити, які складові культури будуть допомагати (або заважати) реалізації такої культури на підприємстві;

–оцінити наявний рівень невідповідності між фактичною ситуацією та бажаним результатом та розробити відповідні заходи із навчання і професійного розвитку персоналу, спрямовані на вирішення проблемних аспектів та усунення слабких сторін у культурі якості на підприємстві.

При цьому слід враховувати, що підвищення ефективності і якості не є результатом однієї великомасштабної реформи; це результат постійного усунення багатьох дрібних проблем і зміна систем управління організацією таким чином, щоб ці проблеми не повторювались. Навчання з питань підвищення якості повинно бути постійним процесом і відповідати змінам у навколишньому середовищі організації.

Тому, перспективи подальших досліджень у даному напрямку обумовлені можливістю використання діагностики культури якості у практичній діяльності вітчизняних підприємств, виявлення проблемних аспектів у сфері якості та інтенсивного навчання відповідних категорій персоналу із цих питань, що сприятиме підвищенню якості усіх процесів, які відбуваються на підприємстві, а отже, і покращенню якості та зростанню конкурентоспроможності продукції на національному та міжнародному ринках.

Список літератури

1. Ронзина М.Д. Корпоративная культура как инструмент управления персоналом // Известия ЛЭТИ. – №2/2005. – С. 47-51 // <http://hr-portal.ru>.
2. Розпорядження Кабінету Міністрів України „Про затвердження Концепції державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг)” від 17.08.02р. №447-р // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Доступний з: <http://www.rada.kiev.ua>.
3. Левченко О.М. Економіка знань: управління розвитком людських ресурсів Великобританії. – К.: Видавничий дім „Корпорація”, 2005. – 292 с.
4. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – К.: Т-во “Знання”, КОО, 2003. – 475 с. – (Вища освіта ХХІ століття).
5. Зубкова А.Б. Формування культури якості при впровадженні систем управління якістю // Культура народів Причорномор'я. Проблеми матеріальної культури. Економічні науки. – №8. – С.48-54.
6. Пучка О.В. Влияние организационной структуры контроля качества предприятия на конкурентоспособность продукции. – Электронный ресурс // <http://hr-portal.ru>.
7. Зуб А.Т. Стратегический менеджмент: Теория и практика: Учебное пособие для вузов. — М.: Аспект Пресс, 2002. — 415 с.
8. Швиданенко Г.О., Олексюк О.І. Сучасна технологія діагностики фінансово-економічної діяльності підприємства: Монографія. – К.: КНЕУ, 2002. – 192 с.
9. Немцов В.Д., Довгань Л.Є. Стратегічний менеджмент. Навч. Пос. – К.: УПВК „ЕксОб”, 2001. – 560 с.

Статья посвящена рассмотрению категории «культура качества» на основе изучения взглядов ведущих отечественных и зарубежных ученых. Подчеркнута возможность использования результатов диагностики культуры качества на предприятиях для разработки соответствующих мероприятий, направленных на повышение эффективности управления профессиональным развитием персонала.

The article is dedicated to the category of ‘quality culture’ at the base of national and foreign researches point of view observing. The possibility of using the results of quality culture diagnostics for working out actions, aimed at the growth of personnel professional development efficiency, is marked.