

## **ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ**

Михальчук О.А., Цыбикжапов С.С.

Томский политехнический университет

Томск, Россия

## **FACTORS AT QUALITY MANAGEMENT SYSTEM COMPANY IMPLEMENTATION**

Mihalchuk O.A., Cibikzharov S.S.

Tomsk polytechnic university

Tomsk, Russia

В последнее время часто ставят под сомнение целесообразность внедрения в России систем менеджмента качества (СМК) на базе стандартов ИСО серии 9000 из-за их низкой эффективности.

Внедрение СМК - это не только обеспечение качественного изготовления продукции и экономической устойчивости предприятия, улучшение репутации, но и процесс постоянного совершенствования, который является основным источником выгоды от функционирования СМК.

На данный момент качество продукции и услуг в России вызывает обоснованную тревогу: на российском рынке практически нет качественных товаров отечественного производства. Темпы роста количества СМК в нашей стране составляют всего 3,9% от темпов роста в Китае, который является мировым лидером в этой области. В российских организациях 80% систем недееспособны и бесполезны, хотя и обеспечены сертификатами соответствия [1].

В чем же причины такого положения? Почему за рубежом аналогичные системы работают и дают положительный результат? В литературе, на конференциях и семинарах часто поднимаются подобные вопросы.

Причин низкой результативности и неэффективности СМК довольно много. Выделяют как внутренние, так и внешние причины по отношению к организации. К внутренним причинам относят: формальное внедрение СМК; отсталость российских предприятий в техническом оснащении; устаревшие подходы в менеджменте; погоня за немедленными результатами; оторванность от финансово-экономических процессов. Внешние причины: исторические предпосылки к пренебрежительному отношению к качеству, качественному труду; особенности действующего законодательства; сырьевая

направленность российской экономики, сложное экономическое положение большинства российских предприятий.

В рамках данной работы мы не можем рассмотреть все вышеперечисленные причины. Для дальнейшего рассмотрения мы выбираем «формальное внедрение СМК». Многие специалисты считают, что формализм внедрения СМК во многом обусловлен несоблюдением в организации принципов СМК. Эти принципы связаны между собой, и несоблюдение одного из них ведет к тому, что СМК не будет реализована в полной мере. Невыполнение принципов СМК в российских компаниях, как правило, связывают с ментальностью нашего народа. Именно поэтому мы решили рассмотреть проблему неэффективности внедрения СМК на предприятии в нашей стране сквозь призму российского менталитета.

В результате статистической обработки полученных данных мы получили следующие результаты: студенты не верят в карьерный и профессиональный рост на отечественных предприятиях (рис. 1), а так же считают низким качество образования и культуры россиян (рис.2).

На основании анкетирования были выявлены противоречивые мнения об отношении россиян к работе: они не ассоциируют работу с получением быстрого результата, но в то же время не способны долго и упорно работать над решением поставленной задачи, часто общаются на отвлеченные темы на работе и устраивают «перекуры» (рис. 3). Так, по данным информационного портала [Subscribe.ru](http://Subscribe.ru), производительность труда в России составляет лишь 26% от производительности труда США.

Большинство опрошенных считают распространенным в российском обществе несоблюдение моральных норм и правил (73%).

Положительной чертой россиян опрошенные назвали их инициативность (что странно в свете отсутствия в нашей стране активной борьбы за свои права и огромное административное давление, на которое россияне не способны оказать должного отпора).

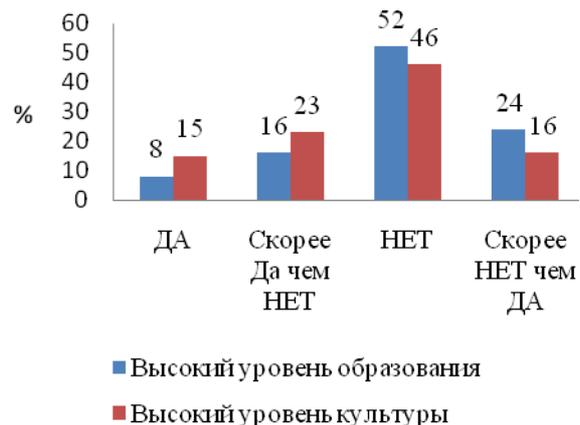
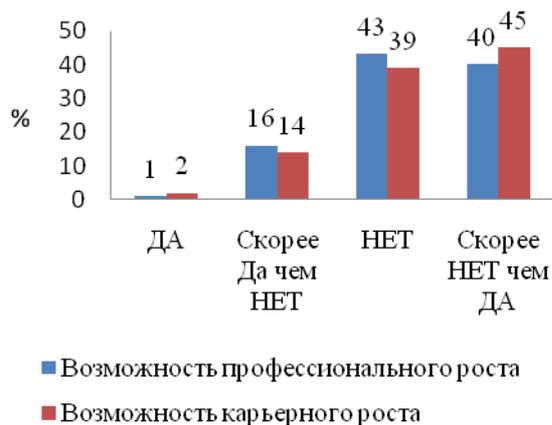


Рисунок 1. Ответы на вопросы: «Возможен ли на российских предприятиях профессиональный рост?», «Возможен ли на российских предприятиях карьерный рост?».

Рисунок 2. Ответы на вопросы: «Характерен ли для россиян высокий уровень образования?», «Характерен ли для россиян высокий уровень культуры?».

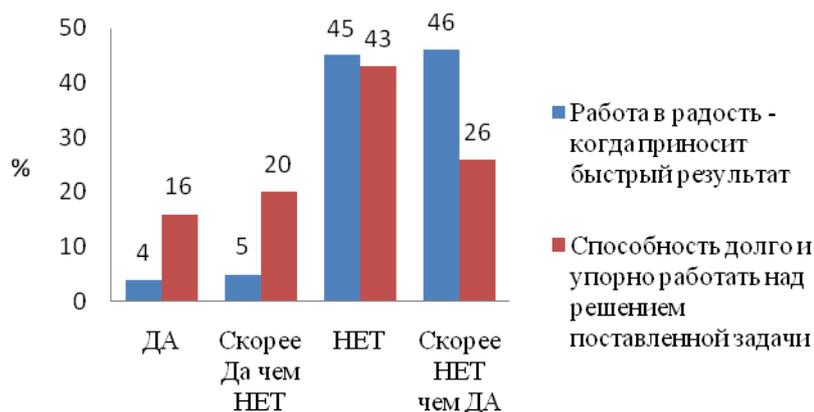


Рисунок 3. Ответ на вопросы «Отношение россиян к работе»

По ответам видно, что наши соотечественники с осуждением относятся к действиям руководства (83%), не уважают начальство (66%). Причиной сложившейся ситуации является преобладание авторитарного стиля управления (75%).

У россиян, как правило, отсутствует гордость за принадлежность к организации, в которой работают (75%). Можно предположить, что такая ситуация сложилась из-за низкого уделения внимания корпоративной культуре российскими предприятиями. В ходе исследования респонденты разошлись во мнении о наличии неписанных правил, регулирующих отношения в коллективе, при этом утверждая о далеко не дружеской атмосфере в коллективе (81%).

Ответы анкетированных не сформировали единого представления об основных формах поощрения за труд (51%/ 49%).

Респонденты не считают характерной чертой российских организаций внедрение новых продуктивных форм управления (по западному типу) (66%).

В ходе исследования 72% опрошенных согласились с утверждением, что россияне строго соблюдают различные нормы, правила, стандарты и законы.

На основании полученных результатов можно сделать вывод о том, что в России есть объективные причины, лежащие в области менталитета, для несоблюдения фундаментальных принципов СМК, в частности «Лидерство руководства» и «Вовлечение персонала». По результатам анкеты опрошенные считают, что лидеры в организации, как правило, не являются ее официальными руководителями, персонал находится в оппозиции к руководству, существуют проблемы с мотивацией и самомотивацией. Все это говорит о том, что цели организации и сотрудников уже потенциально не совпадают.

Результаты ответов на открытые вопросы о положительных и отрицательных качествах россиян приведены в таблице 1.

Таблица 1.

<b>Положительные качества</b>	<b>Отрицательные качества</b>
доброта	лень
коммуникативность	пристрастие к вредным привычкам
целеустремленность	агрессивность, грубость
трудолюбие	безответственность
честность	пассивность в отстаивании прав

На основании ответов на открытые вопросы можно предположить, что либо россияне реально регрессируют, либо речь идет о низкой самооценке, о так называемом «господстве мифов».

В пользу первой версии говорит многое: низкий уровень морали и нравственности в России, распространение вредных привычек, падающий уровень образованности и культуры, что и подтвердилось по результатам анкеты, и правовой нигилизм граждан, хотя ответы респондентов расходятся с этим очевидным фактом (возможно, это связано с особенностями опрашиваемой социальной группы).

Вторую версию мы считаем более правдоподобной, потому что отзывы иностранцев о своих работах–россиянах и успехи в работе российских специалистов за рубежом говорят о высоком уровне профессионализма и самоотдачи.

Наши соотечественники, живущие в Германии, при проведении социологического опроса особо подчеркивали, что «...российского работника отличает универсальная квалификация, приобретенная в российской системе образования, в отличие от узкоспециализированных навыков немецких специалистов» [2].

Таким образом, получается, что мы воспринимаем себя через призму мифов, и это мешает нам использовать свой потенциал.

В силу вышеизложенного, есть надежды на то, что СМК, основанная на западном стиле мышления, имеет все шансы прижиться в российских организациях и быть эффективным инструментом управления, а не обузой.

Для этого разработчики СМК должны учитывать особенности нашего менталитета и адаптировать современные иностранные методы к условиям работы конкретной организации. Менталитет является субстанцией довольно инертной, изменение его происходит продолжительное время, поэтому необходимо возведение качества на уровень национальной идеи. Важно разработать концепцию, опирающуюся на положительные качества россиян (трудолюбие, целеустремленность, умение мобилизоваться, взять на себя ответственность), в которой предусмотрено как «пока-йоке» нивелирование наших отрицательных черт (надежда на «авось», пренебрежение к людям, властолюбие, неуважение профессионализма).

И хочется закончить словами русского философа Ивана Ильина: «Верим и знаем: придет час, и Россия восстанет из распада и унижения и начнет эпоху нового расцвета и нового величия. Но возродится она и расцветет лишь после того, как русские люди поймут, что спасение надо искать в качестве!..»

#### **Список использованной литературы и электронных ресурсов:**

1 Разумов-Раздолов К.Л., Крепш А. СМК в России и за рубежом// Quality.eur.ru.2008.  
URL: <http://quality.eur.ru/MATERIALY14/smk-rus.htm> (дата обращения: 08.11.2011).

2 Архангельский А., Аузан А., Лунгин П., Найшуль В. Семь тезисов о русском. Русское искусство – тормоз или локомотив модернизации? // Российская газета. – 2011. - №216.

3 Сурков С.А., Трофимова Е.Г. Управление организациями в условиях формирования у работников негативных ментальных установок. Влияние отношения к людям. Часть 1 // Менеджмент сегодня. – 2010. - №1. – с. 39.