

РАЗВИТИЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРОМЫШЛЕННО-СТРОИТЕЛЬНОГО КЛАСТЕРА ЧЕРЕЗ ЦЕННОСТНО-ОРИЕНТАЦИОННОЕ ЕДИНСТВО ПРЕДПРИЯТИЙ

ROGOVA@intbel.ru

На устойчивость и согласованность внутренней структуры отношений в системе менеджмента качества влияет ценностно-ориентированное единство предприятий промышленно-строительного кластера, которое способно поддерживать коммуникацию внутри предприятия, формировать мотивацию работников, изменять отношение к политике качества. Рассматривая процессы развития системы менеджмента качества автором был сделан вывод о возможности упорядочении условий развития СМК, который необходим в кластере для обеспечения наибольшего потенциала саморазвития в рамках, заданных отраслевыми и региональными стандартами.

Ключевые слова: *предприятия, качество, стандарт, ценностно-ориентированное единство.*

Не у кого не вызывает сомнения, что конкурентоспособность предприятий промышленно-строительного комплекса в условиях глобализации непосредственно зависит от качества и прозрачности корпоративного менеджмента интегрированных промышленно-строительных компаний и промышленно-строительных кластеров. Ключевую роль здесь играет уровень ценностно-ориентированного единства предприятий, входящих в кластер [1]. Ценностно-ориентированное единство предприятий промышленно-строительного кластера представляет собой фон, на котором формируется и изменяется СМК в кластере. Она может выступать в виде "катализатора" гармонизации СМК предприятий, работающих в отраслевых рамках, т.е. может способствовать ускоренному формированию системы качества, или наоборот, "затормаживать" процесс создания, развития системы качества предприятия. Ценностно-ориентированное единство предприятий (ЦОЕП) по природе своей инерционно и является фактором устойчивого развития предприятия. Оно создаёт чувство преемственности, помогает правильно, с точки зрения данной организации, интерпретировать происходящие события и прогнозирует реакцию людей на нововведения и изменения. На процесс интерпретации влияют объясняющие модели того или иного поведения, создание которых возможно на уровне управления организационным поведением, причём работниками, группой и организацией. На основании принципов обратной связи и информации об уровне достижения цели качества предприятие может полностью перестроить внутреннюю структуру отношений в области менеджмента качества и создать новую, более эффективную. С другой стороны, сам процесс взаимодействия развивает систему менеджмента качества со

всеми ее особенностями и аспектами. На устойчивость и согласованность внутренней структуры отношений в системе менеджмента качества влияет ценностно-ориентированное единство предприятий, которое способно поддерживать коммуникацию внутри предприятия, формировать мотивацию работников, изменять отношение к политике качества. Следовательно, ценностно-ориентированное единство предприятий выполняет функцию сохранения и воспроизводства структуры менеджмента качества на предприятии. С помощью процессов информационного контроля ЦОЕП определяет пределы развития системы менеджмента качества.

Рассматривая содержание развития системы менеджмента качества автором был сделан вывод о возможности упорядочении условий развития СМК предприятий промышленно-строительного кластера, который необходим для обеспечения наибольшего потенциала саморазвития в рамках, заданных отраслевыми и региональными стандартами [2; 3]. Автором предполагается способ формирования ЦОЕП и рекламной-информационной стратегии, состоящий в упорядочении условий развития системы менеджмента качества предприятий промышленно-строительного кластера на уровне организационного поведения, обеспечивающий наибольший комплекс средств и методов безопасности предприятия во внешней среде. Соответственно, наиболее эффективным направлением развития систему менеджмента качества будет являться то направление, которое обеспечивает наибольший потенциал саморазвития предприятию, при организации информационного согласования с внешней и внутренней средой. Подобный подход позволяет обеспечить самостоятельность и адаптивность развития СМК. Исходя из вышеизложенного, для созда-

ния условий развития систему менеджмента качества на предприятии необходимо осуществить следующую последовательность действий:

- определить альтернативы направления самостоятельного развития систему менеджмента качества, которые предприятие уже осуществляет и реализует;
- обозначить области информационного согласования с внешней и внутренней средой, которые могут способствовать ускоренному формированию развитию СМК на предприятии;
- выработать эффективное сочетание альтернатив направления самостоятельного развития СМК по значимости их реализации для самосохранения предприятия;
- исходя из особенностей сложившейся модели устойчивого поведения предприятия, выбрать соответствующую структуру сочетания альтернатив направления самостоятельного развития СМК, чтобы обеспечить наибольшей потенциал саморазвития в виде способности достижения равновесия между его внутренним состоянием и внешними изменениями – это будет представлять собой процесс развития систему менеджмента качества на предприятии.

Учитывая, что эффективное сочетание альтернатив направления самостоятельного развития СМК, выявленные на предлагаемых этапах, отражают наиболее устойчивую модель поведения предприятия по критерию саморазвития. Задача по развитию систему менеджмента качества будет сводиться к формированию условий эффективного информационного сочетания самостоятельных альтернатив с внешней и внутренней средой. Другими словами развитие СМК должно представлять собой потенциально эффективное организационное развитие предприятия, определяемое и/или задаваемое ценностно-ориентационным единством предприятий промышленно-строительного кластера [4].

Развитие системы менеджмента качества возможно только после изучения корпоративной культуры через оценку ценностно-ориентационного единства персонала предприятий, которая упорядочивает инструменты организационного поведения в системе качества и определяет основную модель поведения всего предприятия/кластера. Ценностно-ориентационное единство обеспечивает взаимосвязи организационной структурой предприятия и системы организации работ по качеству.

С этой целью автором была поставлена и решена задача оценить Ценностно-ориентационное единство предприятий, как основу развития системы качества через взаимодействия следующих факторов:

1. стиль управления предприятием;

2. уровень профессионального образования;
3. мораль и этика;
4. коммуникации;
5. отношение персонала предприятия к политике качества;
6. система мотивации;
7. качество трудового процесса.

Взаимодействие представленных факторов свидетельствует о развитости, широте охвата и силе влияния корпоративной культуры на качество труда рабочих и эффективность работы предприятия в целом. Ценностно-ориентационное единство предприятий, отражающее уровень совпадения мнений, оценок, установок и позиций менеджмента предприятий по отношению к объектам (целям деятельности, условиям и характеру работы, лицам, событиям и т.п.), наиболее значимым для группы в целом. Расчет уровня ЦОЕ производится по формуле:

$$ЦОЕ \geq \frac{П - М}{N} \times 100\%$$

где: $П$, $М$ – сумма выборов, приходящихся на суждения, получившие в данной группе соответственно максимальное и минимальное предпочтение;

N – общее количество выборов, сделанное членами данной группы.

ЦОЕ, близкое к 100%, позволяет говорить о полном или очень высоком совпадении мнений членов группы по отношению к конкретным объектам.

Иными словами, ценностно-ориентационное единство предприятий с помощью механизмов элементарного и комплексного научения создаёт этическую ценность качества в выполнении работ и качество трудового процесса, а через факторы систем коммуникации, мотивации и управления закреплённая ценность становится нормой. Направленность ЦОЕ качества в общей стратегии развития предприятия характеризуется широтой ее распространенности и степенью принятия ценностей и целей качества и оценивается по следующим взаимосвязанным группам показателей:

- управленческая культура предприятия;
- действующая на предприятии мотивация и мораль;
- отношение работников к политике качества.

Каждая группа показателей подсчитывается по различным критериям.

Группа показателей, оценивающих управленческую культуру предприятия, выражается следующими критериями:

- отношение к работе непосредственного начальника;
- степень эффективности коммуникационных отношений;
- быстрота передачи инновационных предложений;
- степень организованности работы в подразделении;

Группа показателей, оценивающих действующую на предприятии мотивацию и моральные ценности, выражается следующие критериями:

- удовлетворённость работой;
- согласие с действующей системой стимулирования;
- степень принятия действующей системы выдвижения кадров;
- возможность работников раскрыть свои способности в работе;
- возможность получения необходимых знаний;
- степень увлечённости трудом.

Группа показателей отношения работников к политике качества оценивается следующими критериями:

- приверженность работников целям качества;
- степень понимания работниками проблем качества;
- отношение к изменениям в политике качества;
- отношение к системе распределения ответственности за качество;
- степень информированности персонала о качестве продукции.

По показателям, оценивающим степень принятия ценностей ЦОЕ качества, общий средний балл анкеты представлен в таблице 1, из которой видно, что действующая система мотивации и моральных ценностей принимается персоналом всего на 17 %, что является достаточно низким показателем и свидетельствует об отсутствии стимулов к возникновению у работников сознательного желания к качественному выполнению работ. Ситуация усугубляется тем, что методы и стиль управления одобряет также меньшая часть персонала - лишь 16 %.

Величина показателя «отношения к политике качества» оценивается значительно выше - 83 %. Учитывая остальные ответы опрашиваемых, в которых они косвенно не одобряли действующую политику руководства по качеству, этот ответ свидетельствует больше о важности этого фактора, чем о его реальной величине. Кроме того, данная ситуация отражает тенденцию сочетания двух (новой и старой) корпоративных культур по следующему фактору: лояльность

членов организации и подчиненность заранее составленному плану (например, политике качества).

Таблица 1.

**Степень принятия показателей
ценностно-ориентационного единства
качества**

Показатели ЦОЕП	% принятия
Управленческая культура предприятия,	16
Действующая система мотивации и мораль,	17
Отношение работников к политике качества.	83

Процесс принятия ценности качества для личности и утверждение цели качества для газотрубного завода затруднён в связи с неэффективным управлением, мотивацией и обменом информацией. Поэтому социально-психологическая компонента менеджмента качества не оказывает положительного влияния на результативность политики качества. Как показал анализ действующей системы менеджмента качества исследованного предприятия и проведенные социологические исследования, она в значительной степени не соответствует потребностям газовой отрасли, особенно в новых условиях, ибо культурные ценности обычно отражают социальный опыт, традиции и нравы прошлого времени. Различие между желаемыми и действующими культурными нормами и ценностями означает наличие культурного разрыва. Во время смены собственника, а значит и политики предприятия, культурный разрыв должен увеличиться. Реорганизация финансовых структур и производственных технологий не представляет таких затруднений, какие могут быть вызваны при попытке объединения неписаных норм, правил и ценностей, которые в значительной степени будут определять конечный успех замыслов нового руководства предприятия. В процессе реорганизации уже проявились конфликты интересов, у людей появилась неуверенность в сохранении своего места работы, своих не писаных прав, своего внутреннего спокойствия.

Существует несколько видов субкультур, которые различаются в зависимости от подразделения, отдела и даже участка цеха. Они «размывают» основные положения доминирующей в организации культуры. Наблюдается общий упадок ценностей, особенно на уровне идеалов, что ведёт к возникновению ценностного вакуума. Вместо связующих общих интересов начи-

нают доминировать индивидуальные и групповые ценностные представления, что является основой для конфликтов.

У большинства работников исследованных предприятий наблюдается состояние неопределённости отношения к качеству своего труда из-за несовершенства мотивационной, ролевой, управленческой, информационной и организационной структур. Нормативная структура предприятий промышленно-строительного кластера недостаточно эффективна, о чем свидетельствуют многочисленные случаи несоблюдения работниками норм и правил. Наблюдается резкое различие между формальной и неформальной структур на предприятии.

Не очень высокий уровень удовлетворения ожиданий у работников осложняет достижения цели качества в процессе труда. Такая ситуация сложилась из-за того, что руководители не предоставляют альтернативных вариантов решения проблем качества, оценка объективности проблем качества не «провозглашается» высшим руководством. Важную роль для изменения ситуации должна сыграть система социального мониторинга за процессами реструктуризации организационной структуры и её соответствие отраслевым требованиям – принципам ИСО серии 9000 в версии 2008 года.

По мнению автора, в систему показателей, влияющих на формирование ЦОЕ, следует включать такой параметр оценки как отношение персонала к политике качества. Данный параметр является выразителем социальной и экономической эффективности деятельности предприятия. Чтобы исключить привыкание, а главное отрицательное или пессимистическое отношение к периодическим опросам у работников, важно обсуждать результаты исследования совместно с руководителями и принимать решение, приносящие социальный и экономический эф-

фект. Для такой процедуры эффективно использовать время совещаний, собраний по проблеме качества с последующим их обсуждением. Поэтому опрос служит связующим звеном между рядовыми работниками и руководителями. Для обеспечения надёжности и достоверности, данных опроса, считаем, что обобщение и анализ информации следует проводиться сторонней организацией.

Таким образом, на основании анализа Ценностно-ориентационного единства предприятий и результатов анкетирования можно сделать вывод о значительном влиянии ЦОЕ на гармонизацию систем менеджмента качества предприятий промышленно-строительного кластера в единую регионально-отраслевую систему менеджмента качества.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Терехин В.А. Методология менеджмента качества в производстве строительных материалов. Научное издание. - Саратов: СГСЭУ, 2008.
2. Терехин В.А., Гугелев А.В. Межотраслевая направленность развития менеджмента качества в современных условиях. / Вестник СГСЭУ, -2010, -№3(32).
3. Терехин В.А. Методология стандартизации кластеров [Текст] / Терехин В.А. // Современная экономика: проблемы и решения - 2011, № 8.
4. Терехин В.А. Организационный механизм оценки совместимости систем менеджмента качества предприятий-партнеров промышленно-строительного кластера. // Экономика и общество в условиях глобализации: вызовы 21 века. Сб. науч. трудов. / Отв.ред. проф. Русановский В.А. –Саратов. Издательство СГСЭУ, 2011.