

УДК 006.032:331.101.3

Н.Б.Ерекешева (5 курс, каф. политэкономии), Н.Г.Иванова, к.э.н., доц.

ФОРМИРОВАНИЕ РОССИЙСКИХ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ПЕРСОНАЛА

На современном этапе в системе управления компанией особое место занимает управление персоналом как закономерный результат экономического и технологического развития стран мира в XX веке. Именно от человека – носителя трудового потенциала, его качественных характеристик зависит успешная деятельность компании на рынке в условиях имеющегося многообразия видов выпускаемой продукции и предоставляемых услуг.

Для формирования российских стандартов качества персонала (цель работы) следует исходить из исторически сложившейся в стране системы ценностей общества и известного положительного зарубежного опыта в сфере управления персоналом (ISO-9000 и TQM) (рис. 1).



Рис. 1. Основные факторы, влияющие на формирование стандартов качества персонала в России.

При этом важна специфика национальной культуры страны, давшая ISO и TQM (соответственно американская и японская), создающая ту или иную философию управления персоналом.

Американская философия управления персоналом построена на традициях конкуренции и поощрения индивидуализма работников с четкой ориентацией на прибыль компании и зависимость личного дохода от нее. Характерна четкая постановка целей и задач, высокий уровень оплаты персонала, поощрение потребительских ценностей, высокий уровень демократии в обществе, социальные гарантии [1]. Отсюда предлагаемые США международные стандарты ISO-9000 позволяют лишь улучшить технические процедуры в

рамках сертифицируемой системы качества компании, что не всегда свидетельствует о должном качестве производимой продукции [2].

Японская философия управления персоналом основывается на традициях уважения к старшим, коллективизма, всеобщего согласия, вежливости и патернализма. Преобладает теория человеческих отношений и преданность идеалам фирмы, пожизненный найм сотрудников в крупных компаниях, постоянная ротация персонала, создание условий для эффективного коллективного труда. Воплощением этого является предложенная в Японии концепция «Всеобщее управление качеством» (TQM), в основе которой лежит принцип удовлетворения требований всех заинтересованных в деятельности компании сторон (потребителей, персонала, инвесторов, собственников и общества в целом). Конкретной реализацией на практике концепции TQM служит организационная культура, формирующая индивидуальность компании, которая может выступать альтернативой существующей в обществе национальной культуры, чуждой исторически сложившейся традиционной системы ценностей страны [3].

Российская философия управления персоналом весьма многообразна и зависит от формы собственности, региональных и отраслевых особенностей и величины организации. Крупные организации (акционерные на базе государственных) сохраняют свои традиции четкой дисциплины, коллективизма, эффективности, повышения уровня жизни работников и сохранение социальных благ и гарантий сотрудников в новых условиях хозяйствования. Организации малого бизнеса работают в условиях отсутствия четко сформулированной философии, достаточно жесткого и не всегда гуманного отношения к персоналу со стороны собственника и минимальной демократизации управления.

Учитывая все вышесказанное, в современных условиях России, характеризующихся коренной ломкой традиционной системы ценностей, криминализацией экономики, наиболее значимыми должны быть рекомендации концепции TQM. Начинать следует с качества общества, с формирования общенациональной государственной программы качества с выделением главной ее составляющей – персонала, развитием у него чувства патриотизма, национальной гордости за страну, являющимся идеологической основой российской концепции качества. Положения ISO 9000 соблюдаются при создании системы качества организации.

К предложениям по формированию российских стандартов качества персонала на уровне компании можно отнести:

1. персонализацию ответственности за конечные результаты работы каждого сотрудника на предприятии;
2. необходимость тщательного выстроения цепочки действий и решений, требований «делать работу правильно с первого раза»;
3. деятельность должна основываться не на привычном функциональном разделении труда, а на основе выделения бизнес-процессов;
4. использование процессного подхода – перестройку системы управления компанией, ориентацию на потребителей (внутренних и внешних);
5. организацию работы по осуществлению непрерывных улучшений;
6. вовлечение в процесс непрерывных улучшений максимально широкого круга сотрудников компании и использование внешних ресурсов (услуги консультантов);
7. активная работа руководителей по внедрению системного качества, но не навязывание своего видения проблемы.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин: под ред. О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия – Телеком, 2001.
2. Широких Г. Подходы к проведению организационных изменений в российских компаниях // Вестник СПбГУ. – 2003г. - №24, с.76-95.

3. Управление персоналом организации: Учебник / под ред. А.Я. Кибанова – 2-е изд., доп. и перераб. – М.: ИНФРА-М, 2003.