

Юлія Л. Труш, Михайло В. Григорців, Оксана П. Осадчук

МОТИВАЦІЯ ТА СТИМУЛЮВАННЯ ПЕРСОНАЛУ ЯК СКЛАДОВІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ

В статті удосконалені мотиваційні та стимулюючі інструменти для підвищення ефективності управління якістю продукції на підприємстві, внаслідок запропонованих мотивів задоволення потреб в залежності від віку працівників та методів управління персоналом в системі управління якістю продукції на підприємстві у розрізі класифікаційних ознак. Таке обґрунтування запропонованих заходів в системі управління якістю продукції дасть змогу практично удосконалити процес управління якістю продукції.

Ключові слова: стимулювання, функція, якість, система, мотивація, підприємство.

Юлія Л. Труш, Михаил В. Григорцив, Оксана П. Осадчук

МОТИВАЦИЯ И СТИМУЛИРОВАНИЕ ПЕРСОНАЛА КАК СОСТАВЛЯЮЩИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ НА ПРЕДПРИЯТИИ

В статье усовершенствованные мотивационные и стимулирующие инструменты для повышения эффективности управления качеством продукции на предприятии, в результате предложенных мотивов удовлетворения потребностей в зависимости от возраста работников и методов управления персоналом в системе управления качеством продукции на предприятии в разрезе классификационных признаков. Такое обоснование предложенных мероприятий в системе управления качеством продукции позволит практически усовершенствовать процесс управления качеством продукции.

Ключевые слова: стимулирование, функция, качество, система, мотивация, предприятия.

Yuliya L. Trush, Mikhail V. Hryhortsiv, Oksana P. Osadchuk

MOTIVATION AND STAFF STIMULATION AS PARTS OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE ENTERPRISE

In this article are presented improved motivative and incentive instruments of quality products management in the enterprise, due to reasons offered meet the needs depending on the age of employees and management staff in the system of quality management in the company in terms of classifications. This study proposed measures in quality products management system will enable almost perfect process quality control.

Keys words: stimulation, function, quality system, motivation, enterprise.

Постановка проблеми. В сучасних умовах розвитку інтеграційних відносин одним із аспектів ефективного функціонування та розвитку економіки України є раціональне управління діяльністю суб'єктів господарювання, зокрема управління якістю продукції. Якість продукції — це чинник ефективної діяльності підприємств. У зв'язку з чим, існує необхідність удосконалення процесу мотивації та стимулювання як складових системи управління якістю продукції на підприємстві, що дасть можливість виявити невикористані можливості у підвищенні якості продукції, досягти більш дієвих засобів набуття високого рівня економічних показників діяльності підприємства, забезпечуючи позитивні результати його роботи.

Аналіз досліджень і публікацій. Аналіз літературних джерел показав, що на виготовлення якісної продукції впливають методи управління якістю продукції та форми мотивації і стимулювання як складові системи управління якістю продукції. Серед вітчизняних вчених вагомий внесок у розвиток теорії і практики по досліджуваній тематиці внесли: А.В. Глічев [1], П.А. Гнатенко [2], Е.А. Горбашко [3], Ю.Ф. Мельник [4], , Ю.Б. Кабаков [5] та інші.

Невирішені раніше частини загальної проблеми. Проведені дослідження засвідчують, що проблематика пов'язана зі стимулюванням та мотивацією персоналу як складової системи управління якістю продукції на підприємстві не повністю розглянута у працях фахівців. Недостатня увага присвячена основним мотивам задоволення потреб в залежності від віку

працівника, методам управління персоналу в системі управління якістю продукції.

Так, А.В. Глічев в своїй праці розглядає основні задачі стимулювання персоналу [1], а Ю.Ф. Мельник приділив увагу питанням процесу мотивації в залежності від виявлених інтересів працівників [4].

Метою дослідження є удосконалення процесу мотивації та стимулювання як складових системи управління якістю продукції на підприємстві за рахунок відповідних мотивів задоволення потреб в залежності від віку працівників та удосконалення методів управління персоналом в системі управління якістю продукції на підприємстві в розрізі класифікаційних ознак.

Основні результати дослідження. Стимулювання і мотивація персоналу на підприємстві є функціями (видами діяльності) управління якістю продукції, так як впливають на виробництво продукції високої якості [6, с. 62-64].

Накопичений авторами досвід показує, що результативність впливу керівника на персонал за допомогою методів управління в цілому залежить від психологічних якостей, які притаманні, тому чи іншому працівнику, системи цінностей особистості.

Наприклад, стан психіки працівника під дією впливу різних життєвих ситуацій сучасного світу, в яких він є учасником, призводить до накопичення ним позитивних або негативних емоцій, що як наслідок, є причиною прояву фізичної та психологічної нестійкості в робочих умовах і призводить до втрати рівня відповідальності в процесі виконання ним функціональних обов'язків.

Така логічна послідовність, дає можливість стверджувати про ймовірне виробництво продукції не відповідного рівня якості, або ж до появи дефектів, і як прояв їм — браку продукції, усунення яких можливе внаслідок стимулювання працівників (позитивних зрушень в його життєдіяльності) до виробництва продукції потрібного рівня якості.

Авторами пропонуються методи управління персоналом в системі управління якістю продукції в розрізі класифікаційних ознак (класифікаційні

ознаки запропоновані автором), що дадуть змогу ефективно управляти персоналом, які представлені в таблиці 1.

Таблиця 1

Методи управління персоналом в системі управління якістю продукції в розрізі класифікаційних ознак

<i>Класифікаційна ознака</i>	<i>МЕТОДИ</i>		
	<i>Організаційно-розпорядчі</i>	<i>Економічні</i>	<i>Соціально-психологічні</i>
Характер поведінки	Посадовий обов'язок	Матеріальний інтерес	Психо-емоційний стан
Характер дії між працівником і керівником	Прямий	Зворотній	Зворотній
Основний канал впливу	Організаційний	Економічний	Соціальний
Основа вибору методів	Аналіз нормативно-технічної бази	Техніко-економічний аналіз	Соціально-психологічне дослідження
Рівень регулювання і відповідності	Відповідність правовим нормам і вимогам системи якості	Відповідність економічним законам і нормативам з якості	Відповідність морально-етичним нормам

Удосконалено автором на основі [1, 2, с. 22-27, 3, 4].

Як показує практика, ефективність використання методів управління персоналом залежить від досвіду управлінця та відповідального керівника за організацію процесу управління якістю [5, с. 54-56, 7, с. 20-26].

Серед різноманітних видів стимулювання працівників до залучення в процес удосконалення діяльності в рамках управління якістю продукції, що

пропонують, як вітчизняні, так і зарубіжні науковці, найбільш цінними формами є особисте визнання з боку керівника відділу чи підрозділу та керівництва організації, хоча в економічно нестабільних соціальних та демографічних умовах, економічні методи стимулювання й мотивації відіграють чи не першочергову роль.

Результати проведених опитувань працівників підприємств хлібопекарської галузі м. Києва (ПАТ «Київхліб» та дочірні підприємства, що входять до складу публічного акціонерного товариства), одним із авторів статті, щодо питань аналізу факторів, які впливають на якість хлібобулочної продукції проведених у 2015 році у формі анкетування (в процесі анкетування прийняли участь 22 особи, в т. ч.: 1 заступник директора по управлінню якістю; 1 менеджер з питань удосконалення системи управління якістю продукції; 1 головний технолог (Виробничий цех № 12 ПАТ «Київхліб»); 3 технолога (Виробничий цех № 10 ПАТ «Київхліб»); інші - виробничі працівники), засвідчили що;

1) вплив на якість хлібобулочної продукції якості праці робітників становить 5-10%;

2) рівень кваліфікації працівників підприємств, які приймають участь у виробництві продукції: освіта - середня та середня спеціальна освіта; стаж — більше 18-22 роки;

3) реалізація методів економічного і неекономічного стимулювання працівників за досягнення продукції високого рівня якості: премії за 100 % дотримання вимог стандартів та інших нормативних документів в області управління якістю продукції;

4) чи використовуються штрафні санкції до робітника в разі недотримання ним дисципліни різного виду (трудова. організаційна) та умов процесу виробництва: в таких випадках, працівники звільняються від премій;

5) яким чином здійснюється мотивація персоналу за підвищення якості продукції: здійснюється у вигляді премій;

б) чи проводиться оцінка ефективності заходів в системі управління якістю продукції на підприємстві: проводиться оцінка з позиції дотримання термінів та досягнення запланованого обсягу виробництва продукції заданого рівня якості.

Виходячи із даних проведеного анкетування, можна відзначити, що одним із ключових важелів для керівника (менеджера) з метою ефективного управління якістю продукції повинно бути наявність знань про наявні та приховані мотиви задоволення потреб працівника підприємства в залежності від його віку.

Так, наприклад, було встановлено, що на досліджуваних підприємствах переважають працівники двох вікових груп: 20-30 років і 45-60 років.

Виходячи з цього пропонується, менеджерам використати мотиви першої та четвертої групи (табл. 2), які відповідають психологічним особливостям розвитку працівника в даному віці, що дозволяє об'єктивно формувати мотиваційні можливості для мотивації виробничого персоналу й стимулювання менеджера і спеціалістів до підвищення якості продукції, а також удосконалити ефективність механізму мотивації за рахунок своєчасного і правильного визначення шляхів та можливостей задоволення потреб.

У зв'язку з вищезазначеним, авторами пропонуються основні мотиви задоволення потреб в залежності від віку працівника, що представлені в таблиці 2.

Таблиця 2

Основні мотиви задоволення потреб в залежності від віку працівника

<i>№</i>	<i>Вік працівника</i>	<i>Цілі трудової діяльності на даному етапі</i>	<i>Засоби задоволення потреб</i>
1	до 25 років	Визначення життєвих перспектив, пошук напрямів трудової діяльності з урахуванням отриманої	приємне робоче середовище, її ергономічність, що формує позитивне уявлення про роботу; безпечність праці; справедлива оплата праці.

		освіти, інтересів, трудового досвіду	
2	25-35 років	Формування стабільного життєвого, соціального і професійного існування	кар'єрний ріст; набуття нового досвіду, навчання; можливість участі у прийнятті рішень, встановленні цілей своєї роботи; підвищення оплати праці.
3	35-50 років	Гармонічний розвиток всіх сторін життєдіяльності	висока заробітна плата; необхідність самостійного прийняття рішень, можливість участі в управлінні; повага в колективі; максимум навчання, підвищення кваліфікації, набуття цінного досвіду.
4	Більше 50 років	Закріплення і зберігання умов життєдіяльності, які склалися	зменшення напруженості роботи; пред'явлення на своєму підприємстві роботи, що не вимагає великих фізичних умов.

Розроблено автором.

На основі переліку запропонованих мотивів задоволення потреб в залежності від віку працівника, керівники підприємства можуть більш ефективно застосовувати й поєднувати методи матеріального та морального стимулювання, які досліджені в літературних працях дослідників [1-10], за допомогою виявлених потреб, про які можна дізнатися провівши опитування чи письмове анкетування кожного працівника, що дозволить їх мотивувати й забезпечити досягнення цілей в області удосконалення якості продукції.

Виходячи із викладеного матеріалу, можна зробити **висновки**:

Проведені дослідження дозволили реалізувати поставлену в статті мету внаслідок дослідження теоретичних засад та практичних результатів здійснення

мотивації та стимулювання працівників підприємства до виробництва продукції високої якості.

Запропоновані мотиви задоволення потреб в залежності від віку працівника дадуть можливість розширити діапазон вирішення наступної проблеми в сфері управління якістю продукції з метою його удосконалення: підвищити рівень - кваліфікації працівників підприємств, які приймають участь у виробничому процесі, дотримання ними вимог стандартів та інших нормативних документів, добросовісного ставлення до виконання ними функцій, які покладені на них, що як результат, підвищить ефективність процесу управління якістю продукції та якість продукції за допомогою мотивації і стимулювання працівників до підвищення якості праці в процесі виробництва.

1. Глічев А. В. Основи управління якістю продукції –[2-ге видав., перероб. і доп]. – М.: «Стандарти та якість», 2001. – 424 с.

2. Гнатенко П.А. Практичні аспекти планування якості / Гнатенко П.А., Копнов В.А., Зотов Ф.П.// Методи менеджменту якості. 2008. – №6. – С. 22-27.

3. Горбашко Е.А. Менеджмент якості та конкурентоспроможності: Науковий посібник / Горбашко Е.А. – С.Пб, 2003. – 207 с.

4. Мельник Ю.Ф. Основи управління безпечністю харчових продуктів : навч. посіб. / Мельник Ю.Ф., Новиков В.М., Школьник Л.С. – К.: Вид-во Союзу споживачів України, 2007. – 297 с.

5. Кабаков Ю.Б. Розробляємо і впроваджуємо СМЯ: крок за кроком / Ю.Б. Кабаков // Хлебопекарское и кондитерское Дело, 2007. – №5. – С. 54-56.

6. Кочетов В.В. Методи оцінки конкурентоспроможності продукції і виробництва / В.В. Кочетов // Стандарти і якість. 2007. – № 7. – С. 62-64.

7. Федотов Л. В. Інтеграція і стандартизація процесно – орієнтованих систем менеджменту / Л.В. Федотов, Ю.А. Малевинський // Методи менеджменту якості. – 2005. – № 12. – С. 20 – 22.

8. Юшин С.О. Міра інноватизації та стандартизації як ознака системності аграрної політики / С.О. Юшин // Формування ринкової економіки: зб. наук. праць. – К.: КНЕУ, 2009. – С.123-131.

9. Юшин С.О. Методологічні підвалини взаємодоповнення інноваційно-інвестиційної моделі розвитку та системи управління якістю // Економіка: проблеми теорії та практики: Збірник наукових праць. – Випуск 258: в 4-х т. – Т.2. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2009. – С.569-575.

10. Юшин С.О. Інноватизація та стандартизація аграрного сектора економіки у ринкових координатах: теорія та право / С.О. Юшин // Науковий вісник Національного аграрного університету. - К.: 2008. – Вип. 131. – С.20-26.