

Кондраткова Надежда Викторовна

РОЛЬ НЕФОРМАЛЬНЫХ ОГРАНИЧЕНИЙ В ФУНКЦИОНИРОВАНИИ ИНСТИТУТА СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

В статье рассмотрены неформальные правила института систем менеджмента качества, представляющие собой писанные социально санкционированные нормы, внутренне обязательные для человека стандарты поведения, которые, в отличие от формальных правил, не накладывают жестких ограничений на действия работников, а результатом их нарушения является применение социальных санкций. Доказано, что неформальные ограничения, с одной стороны, ведут к достижению коллективного действия, экономии на транзакционных издержках и предотвращению оппортунистического поведения, то есть повышению общей эффективности систем менеджмента качества, а, с другой стороны, - к повышению эффективности и инвестиций, компаний и рынков, способствуют общему благосостоянию и росту.

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/1/2012/12-2/14.html

Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.

Источник

Альманах современной науки и образования

Тамбов: Грамота, 2012. № 12 (67): в 2-х ч. Ч. II. С. 60-63. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/1.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/1/2012/12-2/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: almanac@gramota.net

показатели проектируемой техники в динамике, т.е. в процессе их изменения в результате тех или иных принимаемых решений, приходят к необходимости поиска наилучшего их сочетания, обеспечивающего наибольшую эффективность, т.е. к необходимости оптимизации, осуществляемой посредством технико-экономического анализа существующих взаимосвязей.

В качестве факторов, повышающих скорость диффузии инновации, можно выделить следующие: наличие резерва финансовых и материально-технических средств, прогрессивных технологий, необходимой хозяйственной и научно-технической инфраструктуры, законодательные меры (особенно льготы), поощряющие инновационную деятельность, государственная поддержка инноваций, моральное поощрение участников инновационного процесса, общественное признание, обеспечение возможностей самореализации, освобождение творческого труда, нормальный психологический климат в трудовом коллективе, гибкость оргструктуры, демократичный стиль управления, преобладание горизонтальных потоков информации, самопланирование, допущение корректировок, децентрализация, автономия, формирование целевых рабочих групп.

Такое большое количество факторов и их различное влияние способствуют появлению инновационно-инвестиционных проектов с различной скоростью диффузии. Учет диффузии и возможности управлять ею делает неоднозначным решение второй задачи - сравнение нескольких вариантов вложения инвестиций и выбор из них наилучшего. Менеджеру следует рассматривать и сравнивать наборы вариантов, т.е. одни и те же инновационно-инвестиционные проекты, но с различной скоростью диффузии. Следовательно, сначала необходимо проводить выбор наиболее эффективного набора и из него уже выбирать окончательный вариант инновационно-инвестиционного проекта (обладающего наибольшей эффективностью), который, впоследствии, и будет финансироваться. Помимо этого, на любой из фаз процесса управления инновационным проектом контроль качества является одним из главных и нужных, как и учет фактора качества при проектировании инновации. Для непрерывного контроля и улучшения можно воспользоваться такими методами как Диаграмма Парето, Гистограмма, Контрольный листок, Диаграмма Исикавы, Контрольные карты, Стратификация и Диаграмма разброса. При постоянном и системном использовании данных методов можно достичь хороших результатов и избежать непредвиденных ситуаций на всех фазах реализации инновационного проекта, а также во время процесса коммерциализации инновации. Умелое воздействие на факторы, ускоряющие диффузию инновации, также может сделать ранее неэффективный инновационно-инвестиционный проект эффективным и привлекательным для инвестирования в него средств.

Список литературы

1. Барри Дж. Дейл. Методы менеджмента качества, выдержавшие испытание временем // Европейское качество. 1996. Т. 8. № 2.
2. Васильев В. А., Бобрышев Е. Б., Лехт К. В. Инструментарий качества: практическое решение. М., 2008.
3. Васильев В. А., Каландаришвили Ш. Н., Новиков В. А., Одинокоев С. А. Управление качеством и сертификация. М., 2002.
4. Окрепилов В. В. Управление качеством. М.: Экономика, 1998.
5. Степанов С. А., Щербаков А. Ю., Яценко В. В. Системы менеджмента качества. М., 2007.
6. Черкасов М. Н. Диффузия инноваций в инновационно-инвестиционных проектах // Актуальные проблемы современной науки. 2010. № 3.

УДК 338

Экономические науки

В статье рассмотрены неформальные правила института систем менеджмента качества, представляющие собой писанные социально санкционированные нормы, внутренне обязательные для человека стандарты поведения, которые, в отличие от формальных правил, не накладывают жестких ограничений на действия работников, а результатом их нарушения является применение социальных санкций. Доказано, что неформальные ограничения, с одной стороны, ведут к достижению коллективного действия, экономии на трансакционных издержках и предотвращению оппортунистического поведения, то есть повышению общей эффективности систем менеджмента качества, а, с другой стороны, - к повышению эффективности инвестиций, компаний и рынков, способствуют общему благосостоянию и росту.

Ключевые слова и фразы: системы менеджмента качества; формальные правила; неформальные ограничения; социальные санкции; эффективность.

Надежда Викторовна Кондраткова, к.э.н.

Кафедра экономической теории

Новосибирский государственный университет экономики и управления Kondratkova_N@mail.ru

РОЛЬ НЕФОРМАЛЬНЫХ ОГРАНИЧЕНИЙ В ФУНКЦИОНИРОВАНИИ ИНСТИТУТА СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА[©]

Системы менеджмента качества (далее - СМК), базирующиеся на международных стандартах ИСО 9000, представляют собой особый экономический институт, определяющий систему формальных правил и неформальных ограничений, а также механизм принуждения к их соблюдению, призванный обеспечивать, контролировать и стимулировать производство качественной продукции.

В связи с возросшей сложностью общества, необходимостью снижения издержек в условиях масштабности и сложности информации, потребностью в регулировании иерархических взаимоотношений внутри крупных организаций, а также разрешения сложных корпоративных споров в современном обществе важную роль играют формальные правила. Формальные, то есть централизованно созданные правила, зафиксированные в письменной форме, обеспеченные специализированной защитой государства и обязательные для выполнения как высшим руководством, так и рядовыми работниками компаний, подробно раскрываются в национальных стандартах ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования», ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества».

Однако в повседневном общении человеческое поведение, в основном, определяется невербальными кодексами, нормами и условностями, которые, возникая как средство координации устойчиво повторяющихся форм человеческого взаимодействия, являются продолжением, развитием и модификацией формальных правил. По словам Д. Норта, неформальные ограничения возникли из формальных правил для решения конкретных проблем обмена и превратились в устойчивые и признанные институциональные ограничения, даже несмотря на то, что они никогда не были частью формальных правил [2, с. 62]. Отмечая роль неформальных ограничений, Д. Норт подчеркивал, что при отсутствии последних и, как следствие, в условиях асимметричности информации, распределение выгоды не только требовало бы больших дополнительных ресурсов для оценки, но и могло бы помешать проведению обмена вообще, потому что соблюдение его условий было бы невозможно проконтролировать.

Востребованность неформальных ограничений также объясняется их способностью принимать форму взаимных договоренностей о способах снижения издержек оценки и повышения эффективности контроля за соглашением со стороны третьих лиц за счет применения определенных механизмов принуждения и наказания. Так, основатель теории прав собственности А. Алчиан подчеркивал: «в любом обществе права индивидов использовать ресурсы подкрепляются правилами поведения, социальным обычаем, угрозой остракизма, а также правовыми нормами, действенность которых, в свою очередь, подкрепляется карательной силой государства. Уровень шума, вид одежды, которую мы носим, наше вмешательство в частную жизнь других людей - все это ограничено не только законами, поддерживаемыми полицейскими силами, но и приемлемостью для общества, взаимным согласием и добровольным общественным остракизмом в отношении нарушителей общественных норм поведения» [3, с. 103].

Таким образом, формальные правила, базирующиеся на силе государственного принуждения, существуют наряду с неформальными ограничениями, подкрепляемыми социальными санкциями, дополняют и повышают эффективность друг друга.

К разграничению формальных и неформальных правил в экономической науке существуют два основных подхода. Первый опирается на различия в строгости наказания за нарушение правила и принадлежит представителям «старого институционализма». Сторонники второго подхода, или «нового институционализма», определяли различие между формальными и неформальными правилами тем, кто устанавливает правила и осуществляет принуждение к их исполнению. В основе этого подхода лежит проведенное Ф. Хайеком противопоставление «порядка, основанного на законе», когда государство устанавливает законы и наказывает тех, кто их нарушает, и «самопроизвольного порядка», при котором люди вовлекаются в устойчивые модели поведения, поскольку не могут выиграть, отклоняясь от этих моделей, даже если нет правовых механизмов сдерживания.

Считая базовым регулятором взаимодействия людей нормы, которые определяют, как должен вести себя индивид в различных ситуациях, А. Н. Олейник отмечал, что выполнение предписания либо может носить добровольный характер, либо основываться на санкциях. Юридические санкции фиксируются в нормах права и выражаются, как правило, в привлечении к административной или уголовной ответственности, социальные санкции основываются на остракизме, угрозе потери репутации [Там же, с. 43]. Среди социальных санкций за нарушение неформальных правил можно выделить чувство вины, которое испытывает человек, нарушивший норму поведения, ставшую его внутренним убеждением в результате соответствующего образования и воспитания, независимо от внешних последствий; стыд, когда человек чувствует, что его действия понизили его в глазах других людей; информационную санкцию, когда действия нарушителя нормы могут раскрыть некоторую информацию о нем, которую он предпочел бы скрыть, и т.д.

Таким образом, руководствуясь неформальными правилами и формальными ограничениями, индивид получает возможность избежать наступления неблагоприятных последствий в виде привлечения к ответственности, санкционированной обществом или государством. В целом, сопоставление выгоды от несоблюдения нормы с издержками, которые могут возникнуть, обеспечивает осуществление рационального выбора.

Кроме того, при обращении к неформальным правилам индивиды могут сэкономить на трансакционных издержках и избежать проявления оппортунистического поведения. Так, издержки поиска информации минимальны в силу ограниченности круга потенциальных партнеров и обладания каждым из них известной репутацией, а ведение переговоров и процесс согласования интересов облегчаются по причине наличия общих ценностей, совместного опыта. Издержки измерения вовсе могут отсутствовать, так как репутация партнеров лишает необходимости специфицировать качество товара или услуги, по поводу которых совершается сделка.

В инвестиционной деятельности, работе по найму и других ситуациях взаимодействия существует «моральный риск», когда можно добиться односторонней выгоды за счет противоположной стороны. Так вот,

что касается оппортунизма, как формы целерационального действия в условиях неполноты и асимметричности информации, при наличии полной информации о поведении контрагента и о возможном исходе сделки он будет исключен. Гарантией против возникновения оппортунистического поведения и, следовательно, предпосылкой снижения издержек мониторинга и предупреждения также будет являться угроза потери репутации и применения социальных санкций.

По мнению авторов статьи «Экономическое значение социального капитала», просоциальные нормы поведения и доверие в значительной степени способствуют коллективным действиям [4, с. 46]. Первые отражают не только личный, но и общественный интерес; в таком случае сотрудничество ради общего блага не противоречит принципу индивидуальной целесообразности. Второе расширяет социальные сети и контакты. Доверие и нормы, способствующие коллективным действиям, выступают элементами культуры, которая передается из поколения в поколение и формируется в процессе эволюционного отбора. Культура воплощается в предпочтения индивидов, функции полезности которых зависят не только от личного достатка, но и от того, в какой мере индивидуальное поведение соответствует общественным нормам, повышает полезность, а отклонение от них наказывается внутренними «моральными санкциями». В более развитой форме просоциальные нормы не только удерживают индивида от неподобающего поведения, но и побуждают его контролировать поведение окружающих. И в итоге происходит снижение издержек беспорядка в экономике и обществе, возникающих вследствие чрезмерных затрат на защиту контрактов, экономическую и личную безопасность, нехватки общественных благ и услуг, упадка социальной сферы, а также несостоявшихся сделок и инвестиционных проектов, упущенных из-за недоверия между участниками [Там же, с. 49].

Таким образом, неформальные правила института систем менеджмента качества - это неписанные социально санкционированные нормы, внутренне обязательные для человека стандарты поведения, которые, в отличие от формальных правил, не накладывают жестких ограничений на действия работников, а результатом их нарушения является применение к нарушителю социальных санкций. В то же время, соблюдение формальных правил СМК ведет к достижению коллективного действия, экономии на транзакционных издержках и предотвращению оппортунистического поведения, то есть повышению общей эффективности систем менеджмента качества.

Системы менеджмента качества нацелены на производство продукции, удовлетворяющей текущие и будущие потребности потребителей, поэтому требуют непрерывного ее совершенствования с учетом быстро изменяющихся потребностей (п. 2.1, 2.3 ГОСТ Р ИСО 9000-2008). В свою очередь, это предполагает постоянное поддержание процесса получения новых знаний, требующего от руководства создавать условия для стимулирования творческой деятельности персонала, полного использования последним своего потенциала (п. 6.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008, п. 6.3 ГОСТ Р ИСО 9004-2010). В подобных условиях на первый план выходят такие неформальные институты как институт доверия, сотрудничества, уважения к человеческому достоинству, терпеливые отношения друг к другу.

Уважение к личности, прежде всего, проявляется как развитие талантов и способностей каждого работника, индивидуальный подход к каждому сотруднику, предоставление возможности для творческого роста, генерирования новых идей. При этом уровень мотивации растет, т.к. уважение к личности является залогом приверженности сотрудников организации, а значит, их стремления к качественному выполнению своей работы, стремления к повышению благосостояния компании. Что касается доверия, то оно заключается в «ожидании определенных действий окружающих, которые влияют на выбор индивида, когда индивид должен начать действовать до того, как станут известными действия окружающих» [3, с. 100].

Именно институты доверия и уважения к личности позволяют добиться действительного участия всех сотрудников в процессе улучшения работы, выявления и решения проблем, высказывания своих идей: при отсутствии такого доверия сотрудники, озвучивая свои мысли, рискуют чувством собственного достоинства, боятся совершить ошибку. Таким образом, руководитель должен сменить авторитарный стиль взаимоотношений с подчиненными на сотрудничество, стать руководителем-помощником, который побуждает работников к активности, прислушивается к их идеям, реагирует на них. В связи с чем руководитель должен делегировать часть своих полномочий, размывая грани между руководящим персоналом и подчиненными. Изменение взаимодействия элементов организационно-институциональной системы управления персоналом должно базироваться на таких ценностях как высочайшие стандарты интеграции, новаторство, достижение личного качества и т.д. [1].

Единственным стандартом системы менеджмента качества, не только признающим персонал самым важным и ценным ресурсом организации, но и рекомендующим высшему руководству за счет своей лидирующей роли формировать и поддерживать коллективное видение, коллективные ценности и внутреннюю среду, способствующую полному вовлечению персонала в достижение целей организации, является ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Также данный стандарт рекомендует высшему руководству создавать условия труда, которые бы способствовали индивидуальному росту, обучению, передаче знаний и согласованности действий работников, требует осуществления менеджмента человеческих ресурсов на планомерной, прозрачной, этичной и социально ответственной основе.

В процессе вовлечения персонала в процесс управления может возникнуть проблема отсутствия знаний, умений, навыков или опыта для того, чтобы принимать полномочия, ответственность, участвовать в процессе улучшения. В данном случае необходимо готовить персонал к новой роли, обучать его, а также соответствующим образом вознаграждать и мотивировать через систему формальных институтов.

ГОСТ Р ИСО 9004-2010 для решения указанной проблемы предлагает организации стимулировать понимание персоналом значимости и важности его обязанностей и деятельности посредством принятия таких мер как:

- разработка процесса обмена знаниями и использования квалификации персонала;
- внедрение соответствующей системы нематериального поощрения и денежного вознаграждения, основанной на индивидуальной оценке личных достижений;
- создание системы профессиональной аттестации и планирования служебного роста;
- постоянный анализ уровня удовлетворенности потребностей и ожиданий персонала;
- предоставление возможностей для индивидуального обучения (п. 6.3.3).

Внедрение данных рекомендаций, конечно, будет способствовать преобразованию корпоративной культуры. Но для создания на предприятии атмосферы взаимопонимания и доверия, где каждый сотрудник компании знает, что ему нужно делать и понимает, какая на нем лежит ответственность, недостаточно. Поскольку «работники больше ценят уважительное отношение и поддержку, чем краткосрочные поощрения. Большая часть сотрудников держится за компании, гарантирующие стабильность, а не рискованные возможности. Элементы социального пакета и общего вознаграждения, куда входят возможности обучения, построения карьеры, а также параметры корпоративной культуры, становятся особенно ценными. Поэтому компаниям следует использовать весь мотивационный инструментарий, особенно тот, что требует личного участия и вовлеченности, и чем обычно пренебрегают: внимание и уважение со стороны менеджмента, открытость в коммуникациях, мотивирующая обратная связь» [Там же]. Именно в организациях с подобной культурой люди, будучи уверены, что их заслуги будут отмечены, с энтузиазмом будут браться за работу.

Таким образом, выполнение неформальных правил выдвигает особые требования к личности руководителя, который должен обладать чертами харизматичного, неформального лидера, демонстрирующего уважительное отношение к власти разума, влекущее добровольный характер подчинения, без которого невозможно обеспечить управление и самоуправление организационной структурой любого уровня. В частности, руководитель должен быть готовым поделиться полномочиями и обязанностями; уделять внимание обучению методам решения проблем путем их предотвращения; рассматривать работу как совместную деятельность руководства и рядовых работников; исходить из того, что каждый сотрудник может иметь полезные идеи, комбинирование которых поможет найти оптимальное решение; признавать заслуги коллектива.

Соответствие руководителя указанным требованиям является ключевым фактором высокоэффективной и успешной деятельности коллектива, несоответствие влечет наступление неблагоприятных последствий в виде применения таких социальных санкций как общественное осуждение, снижение доверия со стороны подчиненных и руководителей высшего звена, потеря репутации, чувство вины и стыда.

Во избежание указанных неблагоприятных последствий все работники компании будут стремиться поддерживать доверительные, уважительные взаимоотношения, к взаимовыгодному и плодотворному сотрудничеству, поддержанию своей репутации, реализации своего потенциала посредством выдвижения идей и т.д. Что, в свою очередь, будет способствовать реализации таких ключевых принципов систем менеджмента качества как ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлечение работников и постоянное улучшение (ГОСТ Р ИСО 9000-2008).

Предпринимательская и трудовая этика повысят эффективность инвестиций, компаний и рынков, нормы поведения и доверие как часть «социального капитала» будут способствовать благосостоянию и росту. Доверие, взаимное уважение и учет индивидами общественных интересов, с одной стороны, будут поддерживать порядок в экономике и обществе, тем самым выступая институциональной альтернативой государству, с другой стороны, от запасов социального капитала будет зависеть эффективность формальных институтов и государственного управления [4, с. 46].

Таким образом, выгодность использования неформальных институтов в СМК для достижения результатов деятельности современного предприятия очевидна, что требует превращения их в элементы общей экономической и институциональной культуры организации и тем самым накладывает на разработчиков стандартов систем менеджмента качества обязанность по их корректировке, связанной с выявлением и исследованием неформальных правил и социальных санкций за их нарушение, определяющих эффективность функционирования СМК отечественных предприятий.

Список литературы

1. **Заречный В. Г.** Современные системы менеджмента качества // Руководитель строительной организации. 2011. № 8.
2. **Норт Д.** Институты, институциональные изменения и функционирование экономики / пер. с англ. А. Н. Нестеренко. М.: Фонд экономической книги «НАЧАЛА», 1997.
3. **Олейник А. Н.** Институциональная экономика: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2002. 416 с.
4. **Полницук Л., Меньшев Р.** Экономическое значение социального капитала // Вопросы экономики. 2011. № 12. С. 46- 65.
5. **Alchian A.** Economic Forces at Work. Indianapolis: Liberty Press, 1977.