**Гришина, Валентина Александровна.**

**Формирование механизма мотивации персонала в системе менеджмента качества промышленного предприятия : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Гришина Валентина Александровна; [Место защиты: Тамб. гос. техн. ун-т]. - Тамбов, 2012. - 152 с. : ил.**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ**

**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет»**

**На правах р**

**ГРИШИНА Валентина Александровна**

**ФОРМИРОВАНИЕ МЕХАНИЗМА МОТИВАЦИИ**

**ПЕРСОНАЛА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА**

**КАЧЕСТВА ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

**Специальность: 08.00.05 — Экономика и управление народным хозяйством**

**(стандартизация и управление качеством продукции)**

**ДИССЕРТАЦИЯ**

**на соискание ученой степени**

**кандидата экономических наук**

**Научный руководитель д.э.н., профессор Жариков В.В.**

**Тамбов 2012**

**ВВЕДЕНИЕ . 4**

**Глава 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ МЕХАНИЗМА МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА В СМК ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 13**

**1Л Анализ современных СМК промышленных предприятий.**

**Мотивация в СМК промышленного предприятия 13**

**1.2 Место и роль механизма мотивации персонала в СМК**

**промышленного предприятия 27**

**1.3 Компоненты мотивационной среды промышленного**

**предприятия, оказывающие влияние на результативность работы СМК 48**

**Глава 2 ПРАКТИКА МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА В СМК**

**ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 56**

**2.1 Мотивация персонала на промышленных предприятиях**

**г.Тамбова, внедривших СМК 56**

**2.2 Методики оценки эффекта жизненного цикла подсистемы**

**мотивации персонала в СМК промышленного предприятия 70**

**2.3 Повышение результативности СМК промышленного**

**предприятия на основе принципа вовлеченности персонала 79**

**Глава 3 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ МЕХАНИЗМА . МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА В СМК**

**ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 93**

**3.1 Методика оценки показателей качества трудовых**

**процессов, характеризующих результативность СМК промышленного предприятия 93**

**3.2 Механизм мотивации персонала в СМК промышленного**

**предприятия . 103**

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 124**

**ПРИЛОЖЕНИЕ А Политика в области качества ОАО**

**«Тамбовский завод «Электроприбор» 140**

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б Справка о внедрении положений**

**диссертационной работы в ОАО «Тамбовский завод «Электроприбор» 141**

**ПРИЛОЖЕНИЕ В Справка о внедрении положений**

**диссертационной работы в ОАО «Пигмент» 142**

**ПРИЛОЖЕНИЕ Г Справка об использовании результатов**

**диссертационного исследования в Учебном центре ЗАО «Тамбовнефтепродукт» 143**

**ПРИЛОЖЕНИЕ Д Справка о внедрении научных положений**

**диссертации в учебный процесс Второго Тамбовского филиала ФГБОУ ВПО «РАНХ и ГС» 144**

**ПРИЛОЖЕНИЕ Е Диплом победителя всероссийской программы**

**’ «Участник молодежного научно¬, инновационного конкурса» - 2011 146**

**ПРИЛОЖЕНИЕ Ж Свидетельство о регистрации**

**интеллектуального продукта «Универсальная экономико-математическая модель оценки эффекта жизненного цикла (товара, продукта, изделия, технологии и инновации)» 147**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Глоссарий 148**

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Существует большое количество исследований отечественных и зарубежных ученых и экономистов как в области менеджмента качества, так и в области мотивации персонала, однако большинство из них посвящены данным областям управления в отдельности, без учета возможного влияния друг на друга. В связи с чем тема формирования механизма мотивации персонала в СМК промышленного предприятия актуальна и обоснована.

Научная новизна диссертационного исследования, как уже отмечалось нами, состоит в развитии теоретических положений, разработке методических и практических рекомендаций по формированию механизма мотивации персонала в СМК промышленного предприятия.

В ходе написания диссертационной работы поставленные задачи исследования были решены.

В процессе диссертационного исследования были проанализированы существующие на промышленных предприятиях СМК; выявлены проблемы и особенности мотивации персонала промышленных предприятий Тамбовской области; рассмотрена сущность внутрифирменного механизма мотивации персонала промышленных предприятий; приведена классификация потребностей персонала, на основе которой строится механизм мотивации персонала промышленного предприятия, основанный на принципе вовлеченности персонала в работу СМК, а также приведена схема механизма мотивации персонала с СМК промышленного предприятия и сформулированы практические рекомендации по реализации механизма мотивации персонала в СМК промышленного предприятия.

В ходе диссертационного исследования установлено, что необходимым условием успешного функционирования СМК является реализация механизма мотивации персонала промышленного предприятия, так как именно персонал является главным ресурсом системы менеджмента качества и основным ресурсом организации в обеспечении качества работы предприятия.

На примере предприятий г.Тамбова были выявлены факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на уровень оплаты труда, т.е. на материальную составляющую мотивации персонала предприятия. Также выявлены внутренние и внешние компоненты мотивационной среды промышленного предприятия, оказывающие влияние на результативность работы СМК. Нами была построена диаграмма Исикавы, где в вершинах «костей» находятся факторы (компоненты) мотивационной среды, а на выходе, как следствие взаимодействия всех факторов мотивации на исполнителей работ получают конечный продукт предприятия определенного уровня качества Данная диаграмма построена нами для внедрения процесса постоянного улучшения качества продукции на промышленных предприятиях, что позволило выявить основные параметры системы мотивации, влияющие на уровень качества промышленной продукции: квалификация персонала, в том числе высшего руководства (оценивается квалификационным коэффициентом, разрядом и уровнем классности), потребности персонала (в основном, физиологические, требующие удовлетворения материальными стимулами),

информированность персонала (доступ к необходимой в работе информации), гендерные особенности и различия персонала, которыми обусловлен бесперебойный выпуск продукции, возможность выполнения однообразной и монотонной работы в соответствии с заявленными требованиями к качеству конечной продукции.

На основе анализа систем мотивации, существующих в данное время на промышленных предприятиях России нами был сделан вывод о целесообразности внедрения информационной составляющей в систему мотивации, которая заключается в донесении до персонала сведений о миссии и целях деятельности предприятия, в информировании работников относительно новых должностных инструкций, правил сдачи продукции в ОТК и процедуры прохождения контроля.

На основе изучения и анализа различных определений и понятий жизненных циклов и их графических отображений было выявлено, что все этапы ЖЦ формируются под влиянием постоянно и совокупно действующих законов. На основе данных законов нами были выявлены восемь основных этапов присущих всем жизненным циклам, и предложена универсальная экономико-математическая модель общего жизненного цикла (товара, продукта, изделия, технологии и инновации).

По нашему мнению, эффект жизненного цикла можно оценить, изучив период формирования ЖЦ, его структуру затрат и дохода за весь период. Эффект жизненного цикла можно определить рассчитав сумму объемов затрат Az (со знаком «-») и дохода Ар (со знаком «+»). По величине эффекта жизненного цикла (знак + или -) можно судить об экономической перспективе проекта с тем или иным ЖЦ. Данная универсальная экономико­математическая модель оценки эффективности жизненного цикла (товаров, продуктов, изделий, технологий и инноваций) позволяет использовать данную экономико-математическую модель в различных сферах и областях деятельности человека.

Влияние быстро меняющейся политической, экономической, социальной обстановки на потребность индивидов было рассмотрено нами с точки зрения необходимости построения классификации потребностей. Все потребности индивидов, которые должны удовлетворяться в процессе трудовой деятельности, мы изучили в зависимости от половой принадлежности индивида, так как мужчины и женщины имеют различные целевые ориентиры, занимают различные позиции в семье и обществе, и временного фактора (возраста). В связи с выявленными особенностями потребностей персонала, работодателю следует помнить, о том, что мужчины приносят, конечно же, большую отдачу предприятию, но женщины более усидчивы и стрессоустойчивы, поэтому заменить женщин на всех видах работ мужчины не могут. То есть, меньшее значение эффекта жизненного цикла никоим образом не говорит о нецелесообразности участия женщин в труде.

В ходе диссертационного исследования разработана методика оценки показателей качества трудовых процессов, характеризующих результативность СМК. Суть методики состоит в том, что она позволяет объединить стандартные методы изучения трудовых процессов и осуществить комплексную оценку эффективности трудовых процессов работников промышленных предприятий. На основе обобщения показателей трудовых процессов, получаемых в ходе проведения стандартных методов исследования затрат рабочего времени, мы производим расчеты затрат рабочего времени. На основе сравнения полученных показателей времени с нормативными значениями выявляем «слабые» места производственного процесса, производим корректировку норм, а затем производим расчет заработной платы работников промышленного предприятия, выявляем резервы повышения производительности труда и снижения трудоемкости работ. В итоге, по окончании всех расчетов принимается решение о необходимости совершенствования механизма мотивации в СМК промышленного предприятия.

Диссертантом разработан механизм мотивации персонала в рамках СМК промышленного предприятия, оказывающий влияние на качество конечной продукции и результативность СМК. Под механизмом мотивации персонала в системе менеджмента качества промышленного предприятия мы понимаем саморегулирующуюся систему мотивов и стимулов, сформированную на базе индивидуальных потребностей наемных работников, направленную на удовлетворение корпоративной цели промышленного предприятия и улучшение результативности и эффективности действия СМК промышленного предприятия.

В основе механизма мотивации персонала в рамках СМК промышленного предприятия лежит построение подсистемы мотивации, учитывающей потребности персонала, от которой зависит не только удовлетворенность персонала работой, но и, как следствие, качество продукции, выпущенной предприятием за срок действия данной системы. Корректировка потребностей персонала, а соответственно, и системы мотивации, и механизма мотивации персонала осуществляется на основе четкого контроля и сбора информации об удовлетворенности работой, о качестве трудовой деятельности и качестве продукции. В схему заложены потребности покупателей продукции, так как именно они являются конечными «оценщиками» качества предлагаемой им продукции