



ДЕМОГРАФІЯ, ЕКОНОМІКА ПРАЦІ ТА СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ

Тельнов А.С.,

*в.о. завідувача кафедри управління
трудовами ресурсами Хмельницького
державного університету,
кандидат технічних наук, доцент*

Решміділова С.Л.,

*старший викладач кафедри управління
трудовами ресурсами Хмельницького
державного університету,
кандидат економічних наук*

СИНЕРГЕТИЧНА ОСНОВА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРАЦІ ПРИ ОСВОЄННІ І ВПРОВАДЖЕННІ НОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

В основу сучасної виробничої доктрини покладено той принцип, що високу якість продукції неможливо забезпечити без досконалої техніко-технологічної бази її формування. Це вимагає від українських підприємств модернізації технічного парку обладнання і впровадження нових технологій як основного фундаменту для забезпечення якості продукції.

Інноваційний характер розвитку промисловості висуває в розряд базових питання активізації творчих здібностей та поглиблення професійних знань і навичок на підприємстві. Нові умови конкуренції, а саме орієнтація виробників на нецінову політику, в якій технічна новизна і якість продукції набувають вирішального значення, вимагають від працівників високої якості праці, професіоналізму, прагнення творчо освоювати нові технології, синергетично взаємодіяти в процесі роботи.

В умовах формування нових економічних відносин зростає роль духовних факторів у підвищенні якості праці, адже діяльність працівників не завжди виявляється результативною та якісною без усвідомлення її цілей на духовному рівні. У випадку, коли метою виробничої діяльності стає забезпечення гуманних духовних відносин, соціальна активність працівників стає творчою і відбивається на якісних показниках діяльності.

В умовах трансформаційної економіки набувають актуальності і поширення дослідження питань синергетичної теорії. Цікавим є підхід до застосування принципів синергетики в системі міжгрупових взаємовідносин [1], дослідження факторів соціальної взаємодії та побудови ефективного спілкування у трудовій діяльності [4]. Заслужовує на увагу робота [6], в якій розглянуто принципи самоорганізації і синергії в управлінні маркетинговим середовищем, синергетичні рівні і властивості систем, фактори мотивації працівників. Загальні проблеми синергетики активно обговорюються у роботах [2, 5, 7].

Аналіз літературних джерел з проблем синергетики свідчить про те, що вона стає предметом вивчення широкого кола вчених-економістів. Разом з тим застосування принципів



синергетичної науки до проблеми якості знаходиться на початковому етапі. Особливого значення в умовах забезпечення якості праці трудових колективів набувають питання побудови ефективної системи діяльності працівників на основі принципів синергетичної діяльності. В статті зроблено спробу побудувати структуру синергетичної діяльності працівників в умовах освоєння і впровадження нових технологій, виявити основні фактори ефективної її реалізації для забезпечення високої якості праці.

Вимоги ринку потребують промислового освоєння перспективних технологій, випуску нової продукції, проведення при цьому роботи по удосконаленню її виробництва та підвищенню рівня якості. Значення технології зростає в аспекті реалізації соціально-економічних цілей, оскільки створення нової техніки і удосконалення технологій спрямоване на прогресивну зміну характеру праці та ролі людини у виробничому процесі. Зростає роль “соціальних технологій”, які спрямовані на вдосконалення технологічної системи з урахуванням збагачення праці та більш повного використання трудового потенціалу працівників.

Значення ролі соціальних технологій в сучасних умовах обумовлене тим, що новітні технічні досягнення, ресурсозберігаючі технології, висока якість продукції великою мірою стають залежними від трудового потенціалу та якості праці. Високий рівень знань та професіоналізму працівників дозволяє не тільки розвивати засоби праці, створювати нове обладнання, але й ефективно застосовувати, вдосконалювати і пристосовувати їх до швидко мінливих потреб виробництва.

Системи управління знаннями на підприємствах повинні бути взаємопов’язані з планами створення нової і реконструкцією старої техніки, з програмами наукових досліджень та впровадженням нових технологій. Тобто сучасні вимоги виробництва обумовлюють новий підхід до процесу навчання, яке розглядається як творче вирішення технічних завдань по освоєнню і застосуванню нових технологій в конкретних умовах підприємств. Це вимагає удосконалення системи знань і розвитку інтелектуальних здібностей працівників.

Широке застосування нових технологій призводить до істотних змін в спеціальності і навичках працівників, обумовлює появу нових професій. Умовою переходу від старих до нових технологій є професійна підготовка і кваліфікаційний рівень, що відповідає новій роботі. Для того, щоб досягти високої якості праці, необхідно організувати ефективну науково-технічну діяльність працівників, яка спрямована на отримання і застосування нових знань для вирішення технологічних, економічних, соціальних проблем, забезпечення функціонування науки, техніки і виробництва як єдиної системи. Наукові дослідження повинні бути спрямовані на застосування нових знань для швидкого промислового освоєння перспективної технології, випуск нової продукції, якість якої забезпечується постійною роботою по удосконаленню її виробництва.

Отже, для забезпечення ефективного користування новими технологіями необхідно створити кваліфікований трудовий потенціал, який підготовлений до техніко-технологічних змін у виробництві. Навчання за спеціальностями, які пов’язані із сучасними технологіями, повинно включати широку підготовку працівників в області матеріалів, нового обладнання і механізмів. Стимулювання такої широкої спеціалізації працівників дозволяє забезпечити надійність роботи нового обладнання, підвищити творчу активність, відкриває можливості для прискореного освоєння сучасних технологій. При цьому відбувається процес постійного професійного росту і самовдосконалення працівників, що сприяє забезпеченню стандарту якості праці, який розглядається нами як бездефектне виробництво продукції.

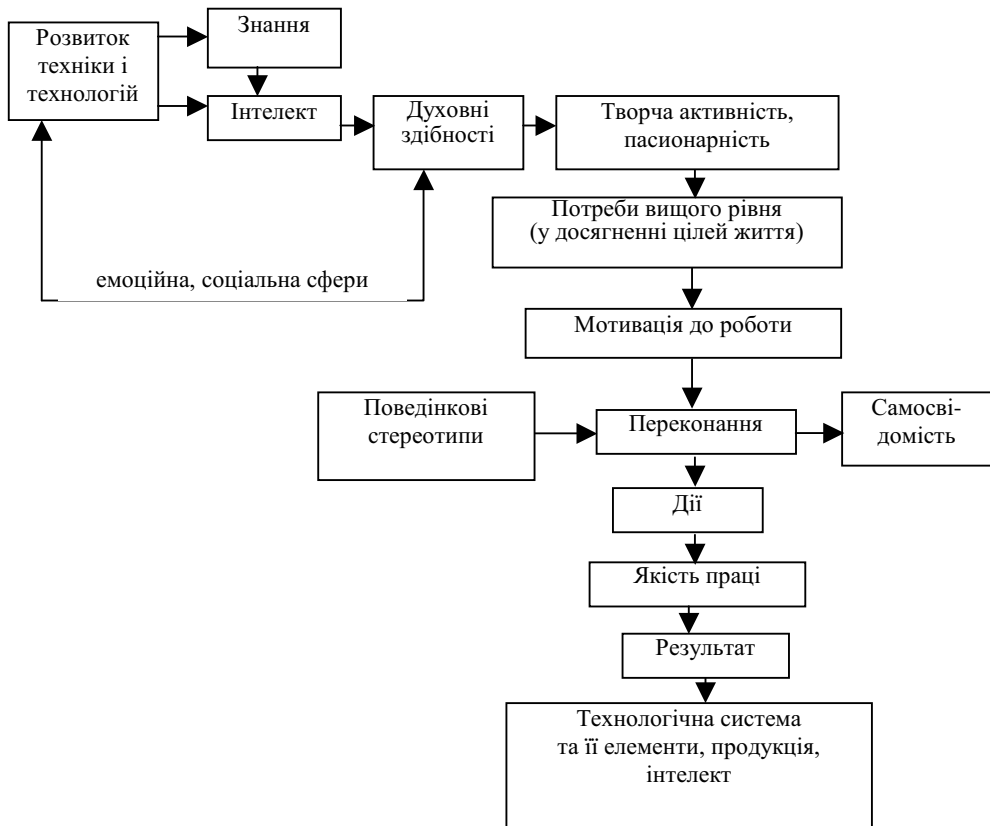
Інноваційний розвиток виробництва потребує безперервного освоєння нових знань і практичних навичок, а процес управління знаннями стає інтегральною частиною виробничого процесу. Динамічна зміна технологічного потенціалу вимагає активної участі працівників в



процесі засвоєння знань, передбачає колективну творчу роботу у розробках і створенні нових технологій, яка визначає синергетичність діяльності.

Синергетичне обґрунтування процесу забезпечення якості праці полягає в тому, що діяльність людини мотивується можливістю спільної роботи, яка основана на стійкому духовному зв'язку працівників. Специфіка такої взаємодії полягає у створенні атмосфери взаєморозуміння, довіри, внутрішньої прихильності, єдності у ділових питаннях. Умови спільної діяльності впливають на розвиток духовності працівників не безпосередньо, а через потреби, мотиви, установки, свідомість, результати. Перехід до якісно нової системи взаємовідносин в умовах роботи по забезпеченню якості праці зумовив необхідність розробки та наукового обґрунтування структури синергетичної діяльності, яка враховує вплив духовних факторів на формування якості праці.

В основу структури синергетичної діяльності працівників покладена духовність, яка являє собою єдність свідомості, світогляду, переконань, ціннісних орієнтацій. Духовність людини здійснює великий вплив на всі складові синергетичної діяльності, впливає на вибір і усвідомлює потреби, визначає цілі і завдання, вибирає засоби і предмет діяльності, забезпечує її організацію, тобто виступає "генератором" діяльності (рисунок).



Структура синергетичної діяльності працівників в умовах освоєння і впровадження нових технологій



Згідно запропонованого підходу спільна робота стає індикатором розвитку духовних якостей працівників. Успішність розвитку духовних якостей залежить, насамперед, від досконалості та відповідності всіх компонентів спільної діяльності. Сприятлива соціальна атмосфера дозволяє виявити свої здібності, проявити творчу активність.

Існує певний зв'язок між духовною, інтелектуальною та соціальною сферами в процесі синергетичної діяльності. Інтелект є інтегративним проявом здібностей, знань та вмінь людини. Рівень розвитку інтелекту визначається системою знань та характером їхнього прояву в процесі освоєння нової техніки і технології. Інтелект відображає природну сутність здібностей людини, яка стосується у тому числі виробництва нововведень в області науки і техніки.

Духовні здібності формуються на основі природних задатків і є однією з якісних характеристик трудового потенціалу. Частіше від усього духовні здібності проявляються у творчих видах діяльності, які пов'язані з розробкою новітніх технологій, виробництвом ноу-хау, та якісно впливають на свідомість і інтелект людини. В процесі праці створюються нові знання, в результаті чого збагачується інтелектуальна сфера. При цьому з'являється більше можливостей впливати на рівень якості праці, використовуючи інтелектуальні та творчі здібності працівників.

Таким чином, знання за своєю природою інтелектуальні. Однак не кожна розумово розвинена людина володіє високими духовними якостями та творчими здібностями. Знання людини стають духовними тільки тоді, коли набувають особистого змісту, стають значущими та усвідомленими у формі особистих переконань. Можна вважати, що духовні знання розвиваються з урахуванням соціального оточення.

Духовні здібності є важливим фактором в діяльності науково технічного персоналу, оскільки дозволяють не тільки вступати в духовні відносини з іншими людьми, але й усвідомлювати цілісну взаємодію науки і техніки, значення та місце технологій серед інших факторів виробництва. Духовні властивості людини в процесі спільної роботи розвиваються в єдності з інтелектуальними та творчими здібностями, сприяють удосконаленню компонентів трудового потенціалу. В свою чергу, духовні здібності є основою духовного стану людини, який виявляється в науковому, творчому пошуку і спрямовує зусилля на більш повну реалізацію потенційних можливостей з метою забезпечення швидкого ефективного освоєння нових технологічних ідей.

Духовний стан людини сприяє розширенню інформаційної бази, що також має мотиваційне значення. Для отримання знань при цьому визначальними є духовні цінності, які визначають спрямованість духовних зусиль людини, здійснюють регулятивний вплив на те, як і яким чином формуються мотиви поведінки людей та дії.

Отже, духовність можна виміряти за її зовнішнім критерієм – діями, тобто за якістю праці. У зв'язку з цим необхідним вважаємо активізацію розвитку духовних здібностей працівників в процесі трудової діяльності за рахунок використання колективних форм та методів навчання.

Управління знаннями дозволяє скоротити дефекти праці, стимулює обмін ідеями та досвідом. В умовах колективної праці управління знаннями активізує творчий процес, виникає згуртованість працівників в ході обміну знаннями і спілкування. Такі умови стимулюють підприємство до постійного навчання, поширення знань, інновацій і розвитку творчості. З точки зору застосування знань стандарт ISO 9001:2000 документально закріплює виробничі знання, які використовуються на підприємстві. Система якості на базі цього стандарту забезпечує збереження нових знань, коли пропозиції з покращання діяльності враховуються при актуалізації процедур або робочих інструкцій. Отже, мова йде про взаємозв'язок систем менеджменту якості і систем управління знаннями.

Постійне удосконалення працівників повинне базуватись на принципі гуманізації. При цьому навчання виконує такі ключові функції:



– застосування нових наук і технічних знань про способи створення нових технологій і отримання їхніх результатів;

- надання праці творчого характеру;
- сприяння згуртованості трудового колективу;
- підвищення професійно-кваліфікаційного та інтелектуального рівня працівників;
- розширення комунікацій і створення довіри як основи духовної єдності працівників.

В процесі професійної діяльності формується певна система ділових та емоційних взаємовідносин, утворюються спільні цінності та норми поведінки. Однією з важливих умов синергетичної діяльності є ефективна дія корпоративних норм, які регулюють спільну діяльність. В свою чергу, прояв корпоративних норм, їхній вплив на рівень згуртованості, упорядкування соціальних відносин залежить від ступеня розвитку духовних якостей членів колективу.

Духовно розвинена людина прагне соціальної справедливості, довірливих відносин у колективній праці. При цьому її дії визначаються і регулюються системою групових норм і цінностей, а якість праці стає усвідомленою потребою. Таким чином діяльність людини орієнтується на цілеспрямовані, позитивні дії, що дозволяє їй ефективно взаємодіяти з іншими людьми та досягати високих якісних результатів праці.

Отже, в умовах синергетичної діяльності інтелектуальне та професійне удосконалення працівників відбувається під впливом системи соціальних відносин і є результатом прояву творчої активності. При цьому діяльність працівників орієнтована на програму самовдосконалення і самореалізації, яка характеризується постійною зацікавленістю у розширенні інтелектуального та духовного досвіду.

Засобом самовдосконалення працівників, розвитку інтелекту і професійних здібностей, з урахуванням соціальної атмосфери та духовної єдності колективу є його творча активність. У процесі самореалізації працівників відбувається розвиток творчих здібностей, що є результативним показником якості праці. Оскільки творчий розвиток не має обмежень, то пропонується здійснювати управління якістю праці засобами інтелектуального та духовного вдосконалення працівників.

При такому підході творчість виступає активним елементом синергетичної діяльності і пов'язана із реалізацією духовного потенціалу. Можна стверджувати, що творчість є поліваріантною, гуманістичною компонентою синергетичної діяльності і розглядається нами як активний процес, обумовлений взаємодією соціальних відносин, духовних факторів та інтелектуальною сферою трудового потенціалу.

Значний вплив на розвиток творчих процесів має емоційний стан людини, її духовний настрій. Людина з розвиненим світом емоцій, почуттів має більший інтелектуальний і духовний потенціал, прагне до активної кооперативної діяльності, вирішення проблем якості оригінальними, творчими методами. В результаті цього змінюється ставлення людини до якості праці, системи соціальних взаємозв'язків та взаємодії. У цьому розумінні духовний стан отримує мотиваційне значення, визначальними факторами стають особисті духовні цінності, бажання співпрацювати в процесі створення продукту високої якості.

Пасіонарний стан людини активізує потреби вищого рівня (прагнення до соціальної взаємодії, самовдосконалення, творчого розвитку, бажання якісно виконувати свою роботу). У цьому випадку йдеться про духовні потреби, джерелом виникнення яких є елемент новизни і творчості при створенні продукції. Ці потреби активізуються за участю працівників в наукоємних, інтелектуальних видах діяльності, які потребують нестандартного творчого підходу. Духовні потреби формують мотиви і установки синергетичної діяльності, виступають активізуючим елементом механізму творчості. Вони визначають характер і структуру ділових взаємовідносин і найбільш повно реалізуються в самоорганізованих творчих колективах.



У структурі духовних потреб нами виділені: потреби в духовному та інтелектуальному удосконаленні, потреби в соціальній взаємодії, духовній єдності, пізнавальні потреби, потреби у сенсі життя, естетичні потреби. Потреби у соціальній взаємодії пов'язані із необхідністю постійних емоційних контактів в процесі спільної роботи з управління якістю праці. При цьому діяльність людини опирається на емоційні оцінки своїх співробітників, керівництва і регулюється соціальними нормами та цінностями, які сформувалися у колективі.

Соціальна взаємодія є необхідною умовою формування і розвитку духовних якостей працівників. В процесі ділового спілкування відбувається взаємодія працівників, формується спільність поглядів, досягається взаєморозуміння, відбувається передача та освоєння досвіду, знань, стилю поведінки, виникає згуртованість колективу. Характер соціальних взаємовідносин впливає на духовний розвиток колективу, формує нові духовні якості його членів, гуманізує трудову діяльність.

Таким чином, головною мотивуючою умовою соціальної взаємодії і основоположною характеристикою синергетичної діяльності є духовна єдність працівників. Духовний зв'язок членів колективу визначає ефективну взаємодію усіх факторів синергетичної взаємодії, забезпечує сприятливий соціально - психологічний клімат, тісні емоційні контакти та ділові стосунки. При цьому сутність синергетичного впливу полягає у можливості орієнтувати спільні зусилля на створення високоякісної продукції за рахунок ефективної соціальної взаємодії та духовного потенціалу працівників, безперервного процесу засвоєння нових знань.

Соціальна взаємодія певним чином впливає на розвиток пізнавальних процесів взагалі, і в області роботи з якості праці зокрема. Під впливом пізнавальних потреб мотивується прагнення людини до пізнання навколишнього світу, самого себе, економічних, соціальних та технічних явищ, взаємовідносин з іншими людьми. Важливим елементом пізнавальних потреб є пізнання людиною її взаємовідносин. Тому чим ширша та різноманітніша система соціальних взаємозв'язків, тим вищий духовний розвиток колективу. В свою чергу, пізнавальні потреби активізують прагнення до духовного та інтелектуального удосконалення: у працівників з'являється зацікавленість у пізнанні нових прийомів та методів підвищення якості продукції, у створенні нових видів технологічних процесів, матеріальних і духовних благ. Прагнення людини до постійного удосконалення свого розвитку визначає ступінь прояву її активності, наявність творчих елементів в роботі, і посилює потребу у праці.

Пізнавальні потреби взаємопов'язані з потребою у сенсі життя. Найвищим рівнем духовного пізнання є визначення людської сутності і свого призначення у житті. Ця потреба мотивує всю систему діяльності людини і виступає орієнтиром в роботі з управління якістю праці. У відповідності з потребою у сенсі життя в людини формується прагнення співвіднести свої особисті цінності з різними рівнями колективних та загальнолюдських норм і цінностей. При цьому духовні здібності людини виражаються в умінні не тільки зрозуміти, але й правильно оцінити вчинки інших людей та ефективно взаємодіяти з ними в процесі синергетичної діяльності. В цьому розумінні духовні здібності є інтегративним проявом властивостей інтелектуальної сфери людини.

Естетичні потреби виражають духовну спрямованість людини, якість її внутрішнього світу. Духовно розвинена особистість завжди буде намагатись удосконалити як саму себе, так і якість своєї праці, якість життя в цілому.

Під впливом *духовних потреб* здійснюється мотивація саморегульованої діяльності, яка завдяки розвиненій інтелектуальній сфері має усвідомлений характер. Реалізуючи можливості планування і організації своєї поведінки, людина змінює направленість своїх дій. Її діяльність



набуває активного творчого характеру і направлена на дослідження інноваційних методів забезпечення якості продукції.

Велике значення для якісної праці має усвідомлення її змісту та відповідальність за результати. Тому усвідомлення цінності якості своєї праці є регулятором синергетичної діяльності, яка проявляється у високій творчій активності та діловій співпраці. При цьому в свідомості людини якість праці виступають як особиста ціннісна орієнтація.

Усвідомлена діяльність по забезпеченню якості основана на знаннях, переконаннях і духовних цінностях людини. Переконання є результатом самосвідомості і відображають рівень інтелектуального розвитку. Тому свідомість повинна постійно збагачуватись через навчання, яке формує усвідомлені потреби та змінює ставлення людини до праці. На цій основі відбувається оцінка інтелектуальних знань, формуються особисті переконання з урахуванням духовних цінностей, утворюються поведінкові стереотипи, що задають загальну направленість синергетичної діяльності.

Таким чином у свідомості формується цільова спрямованість духовних зусиль, які визначають програму діяльності. Програма діяльності містить набір дій, спрямованих на підвищення якості праці новими методами, і базується на духовних цінностях, емоційних контактах і соціальній взаємодії.

Результатом високої якості праці в умовах синергетичної діяльності при освоєнні і впровадженні нових технологій є:

- технологічна система та її елементи, в результаті чого створюються нові види технологічного обладнання, вимірювальної техніки, механізмів;
- продукція різних видів промисловості;
- інтелектуальний продукт, тобто новий метод або спосіб розробки технології, науковий продукт (наукова концепція створення системи забезпечення якості, методика розрахунку ефективності впровадження нової техніки тощо), інші нематеріальні продукти.

Духовні відносини покладені в основу концепції охорони навколишнього середовища і забезпечують випуск екологічно чистої, безпечної продукції із застосуванням маловідходних та безвідходних технологій. Вони є основою для створення нової системи цінностей у природоохоронній діяльності. Згадана проблема може бути вирішена за умови високого професіоналізму і духовності працівників. У зв'язку з цим необхідним є впровадження екологічного навчання, яке розвиває відчуття відповідальності за якість природного середовища.

Стан природного середовища багато в чому впливає на якість трудового потенціалу. По-перше, він визначає рівень фізичного здоров'я людини, яке характеризує її працездатність і ступінь активності у трудовій діяльності. По-друге, впливає на рівень духовного здоров'я, яке виражається у душевному комфорті, психологічній рівновазі, емоційній стабільності. При позитивності цих станів у людини виникає бажання творити, пізнавати нові технічні процеси і методи праці, якісно працювати.

Духовність формує високі моральні цінності стосовно якості праці. За рахунок безперервного процесу удосконалення людина виховує в собі нові професійні, інтелектуальні, духовні якості, підвищує загальний рівень свого розвитку. При цьому формується нова система духовних і соціальних цінностей, що характеризує якісно новий тип працівника, для якого якість праці є важливою соціально-економічною категорією.

Таким чином, існує соціальний кругообіг якості в процесі виробництва продукції: внаслідок підвищення якості трудового потенціалу зростає якість праці і, як наслідок, якість продукції. Якісний ріст виробничих показників сприяє підвищенню якості життя і удосконаленню



трудового потенціалу. Із цього випливає, що в процесі управління якістю праці центральною ланкою є людина та система її взаємовідносин.

В цілому, вивчення синергетичної діяльності працівників, яка розкриває особливості побудови соціальної взаємодії в умовах освоєння нових технологій, дає підстави зробити такі висновки:

- техніка і технологія є базовим фактором формування якості праці, які у сукупності визначають рівень якості продукції;
- на основі принципів синергетичної діяльності здійснюється самоорганізація трудових колективів, досягаються високі якісні результати праці;
- застосування положень структури синергетичної діяльності передбачає формування нової системи діяльності, яка заснована на духовному зв'язку працівників;
- встановлено наявність значного впливу інтелектуальних, духовних і творчих здібностей працівників на якісні результати праці;
- оскільки розвиток людського потенціалу не має обмежень, то завдяки впровадженню нових ідей, зумовлених професійною і творчою роботою працівників, стає можливим удосконалити існуючі техніко-економічні параметри продукції, підвищувати її якість і новизну;
- визначено творчість активним елементом синергетичної діяльності, що пов'язаний з реалізацією духовного потенціалу працівників.

На основі викладених вище висновків пропонується здійснювати управління якістю праці засобами інтелектуального і творчого удосконалення працівників. Такий підхід до управління якістю праці вимагає подальшого дослідження питань внутрішньої самоорганізації діяльності, основних фактори синергетичної взаємодії.

Література

1. Агеев В. С. *Межгрупповое взаимодействие: Социально-психологические проблемы.* – М.: Изд-во МГУ, 1990. – 185 с.
2. Василькова В.В. *Порядок и хаос в развитии социальных систем (Синергетика и теория социальной самоорганизации).* - СПб.: Лань; 1999. – 480 с.
3. Генкин Б.М. *Синергетические аспекты моделей экономического поведения // Учёные записки секции экономики международной академии наук высшей школы, 1998. – Вып. 4. – С. 124–131.*
4. Гришина Н. В. *Я и другие: общение в трудовом коллективе.* – Л.: Лениздат, 1990. – С. 6– 81.
5. Князева Е.Н., Курдюмов С.П. *Синергетика как новое мировоззрение: диалог с И. Пригожиным // Вопросы философии. – 1992. – № 12. – С. 3–7.*
6. Таранич А. В. *Синергетические принципы в управлении маркетинговым персоналом фирмы // Социально-экономические аспекты промышленной политики. Экономика и социология труда, менеджмент персонала: Сб. науч. тр. – Т. 4, ч. 1. – Донецк, 2003. – С. 282–289.*
7. Шадриков В. Д. *Психология деятельности и способности человека.* – М.: Логос, 1996. – 382 с.

*Стаття рекомендована до друку кафедрою управління персоналом
і економіки праці Технологічного університету Поділля
(протокол № 13 від 30 червня 2003 р.)*

