



Принципы менеджмента качества и государство российское

В. Л. Шпер

vlad.shper@gmail.com

**Кому на Руси жить
хорошо?**

Н.А. Некрасов

Все хотят жить в хорошем государстве

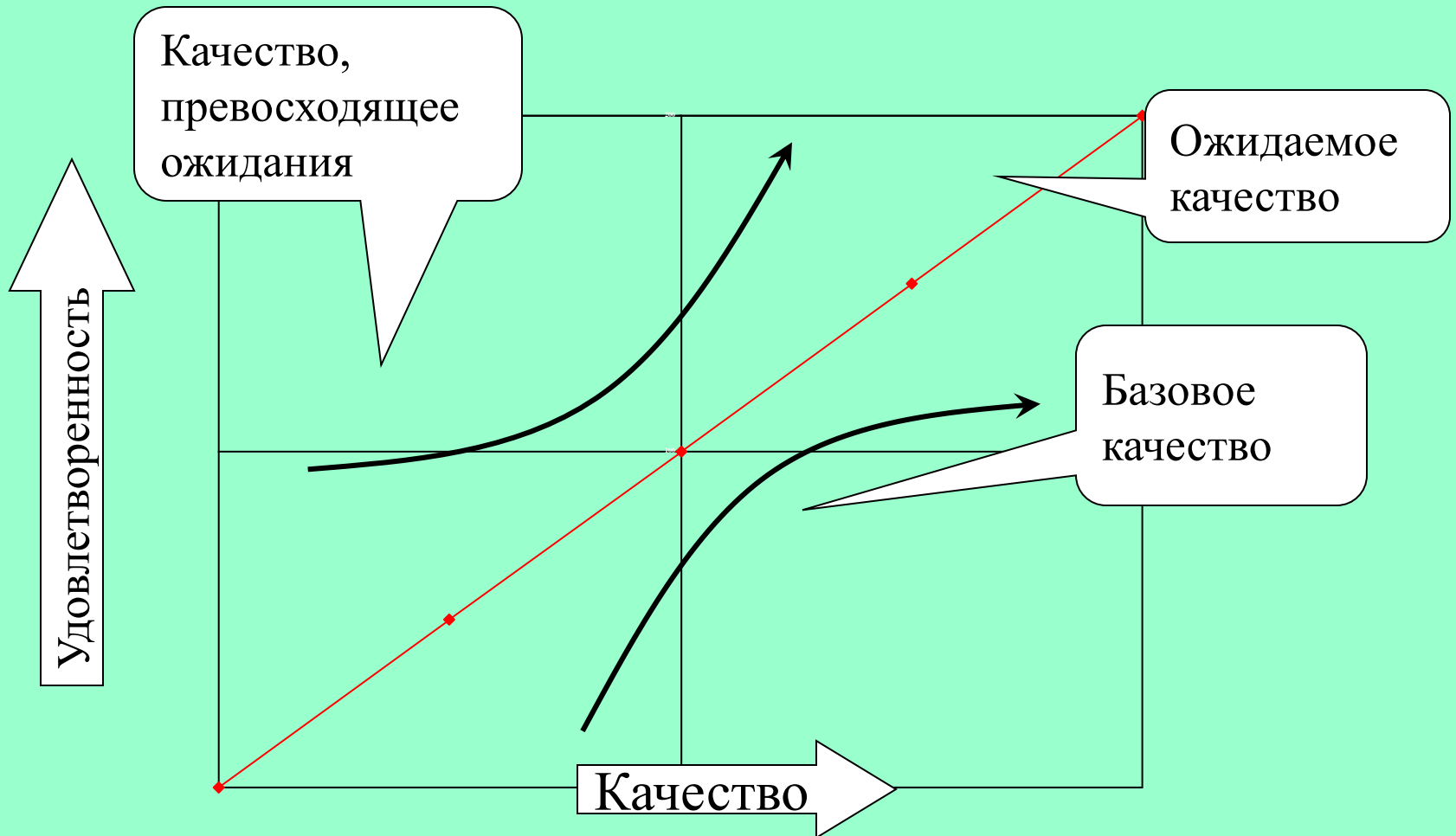
8 принципов менеджмента качества описывают определенную совокупность того, что должно присутствовать **в любой системе**, если она – эта система – хочет быть долговременно успешной, и хочет успешно развиваться в соответствии с изменением окружающей среды -

Хорошее государство должно удовлетворять этим принципам

1. ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие ***и будущие*** потребности, выполнять их требования и ***стремиться превзойти их ожидания.***

Модель Нориаки Кано



1. ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Кто главный потребитель
у государства?

Народ, т.е. все люди,
живущие в ЭТОМ
государстве.

1. ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Когда в истории России существовало государство, для которого главным потребителем были люди, в нем живущие?

НИКОГДА

*народ всегда был и остается и
сегодня источником и средством
достижения небольшим числом
лиц своих целей*

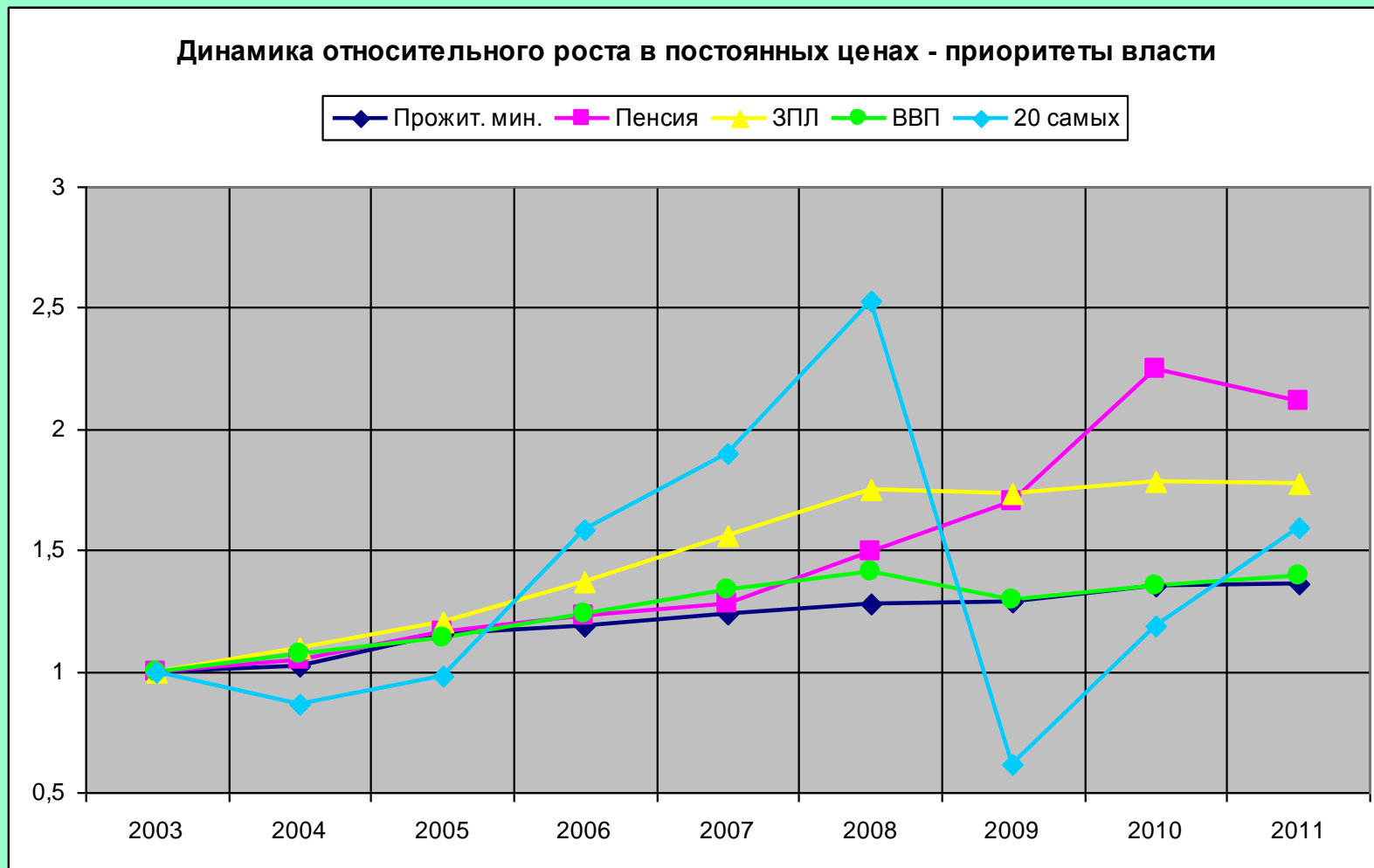
Objective Evidence ?

2012: По данным Global Wealth Report Россия заняла первое место в мире среди крупных стран ...по неравенству распределения богатства страны! ...на долю самых богатых **1% россиян приходится 71%** всех личных активов в России -
www.vedomosti.ru/opinion/news/5739241/pervaya_sredi_neravnyh#ixzz2hmpBi74T

2013: Россия признана лидером по имущественному неравенству: **110 олигархов владеют 35%** национальных богатств

www.newsru.com/world/09oct2013/rus_prosperity.html

Objective Evidence ?



2. ЛИДЕРСТВО

Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

2. ЛИДЕРСТВО

Одна из главных бед нашей страны: многие россияне выросли и сформировались в условиях, когда лидером по умолчанию считается начальник... Раз начальник, то - умнее, больше знает и т.д. Причем чем дальше от нас отстоит начальник, тем охотнее мы готовы признать его лидером.

ЛИДЕР ≠ НАЧАЛЬНИК

Начальник – это тот, кто тем или иным способом пытается заставить вас делать то, что он считает нужным;

Лидер – это тот, кто никого не заставляет идти за ним. За лидером идут добровольно, потому что ему верят.

У любого лидера всегда есть мечта, лидер одержим своей мечтой, она горит в его глазах, и он зовет других принять участие в её реализации.

При этом эта мечта может быть направлена на что угодно, но это что угодно должно быть значимым и для тех, кто идет за лидером, ибо в противном случае, зачем им идти за ним?

2. ЛИДЕРСТВО

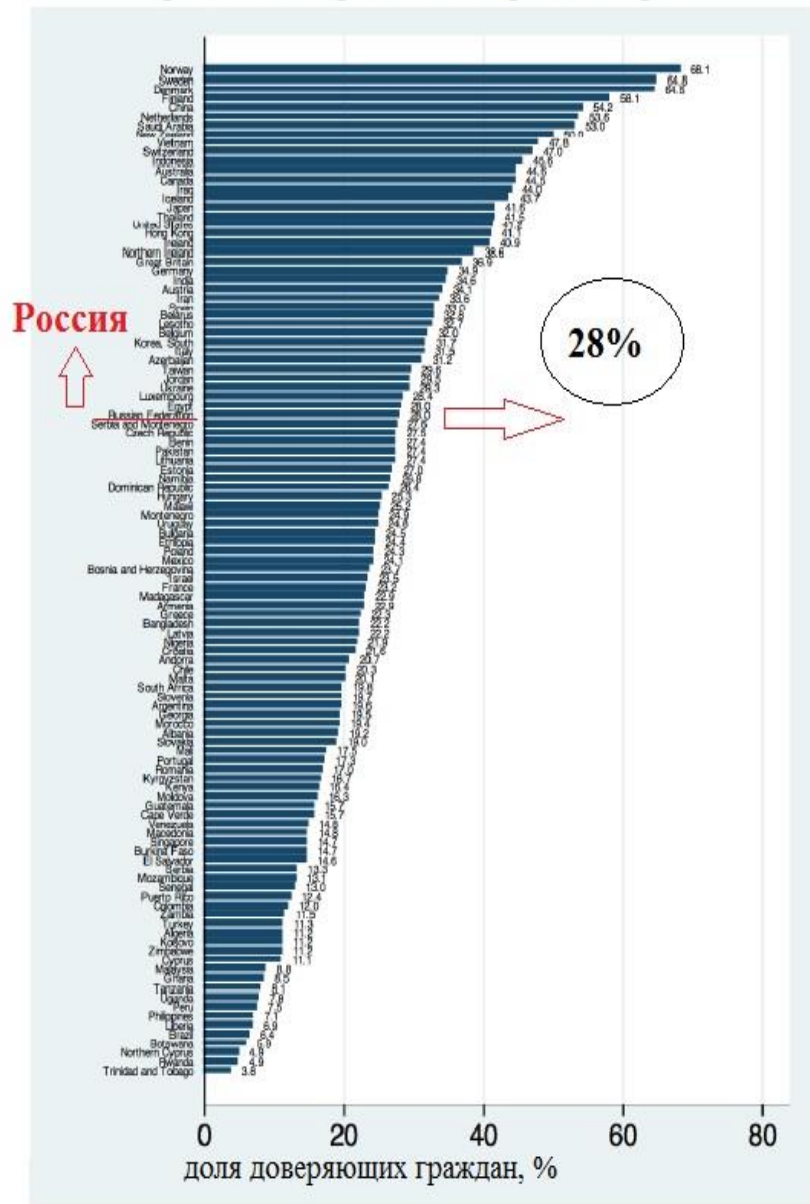
Сегодня в России много начальников и практически нет лидеров.

Почему у нас мало лидеров?

Россия – страна низкого уровня доверия
– у нас никто никому не доверяет...,
между тем лидерство не существует
без доверия

Objective Evidence ?

Уровень доверия в 111 странах мира



2. ЛИДЕРСТВО

Сегодня в России много начальников и практически нет лидеров.

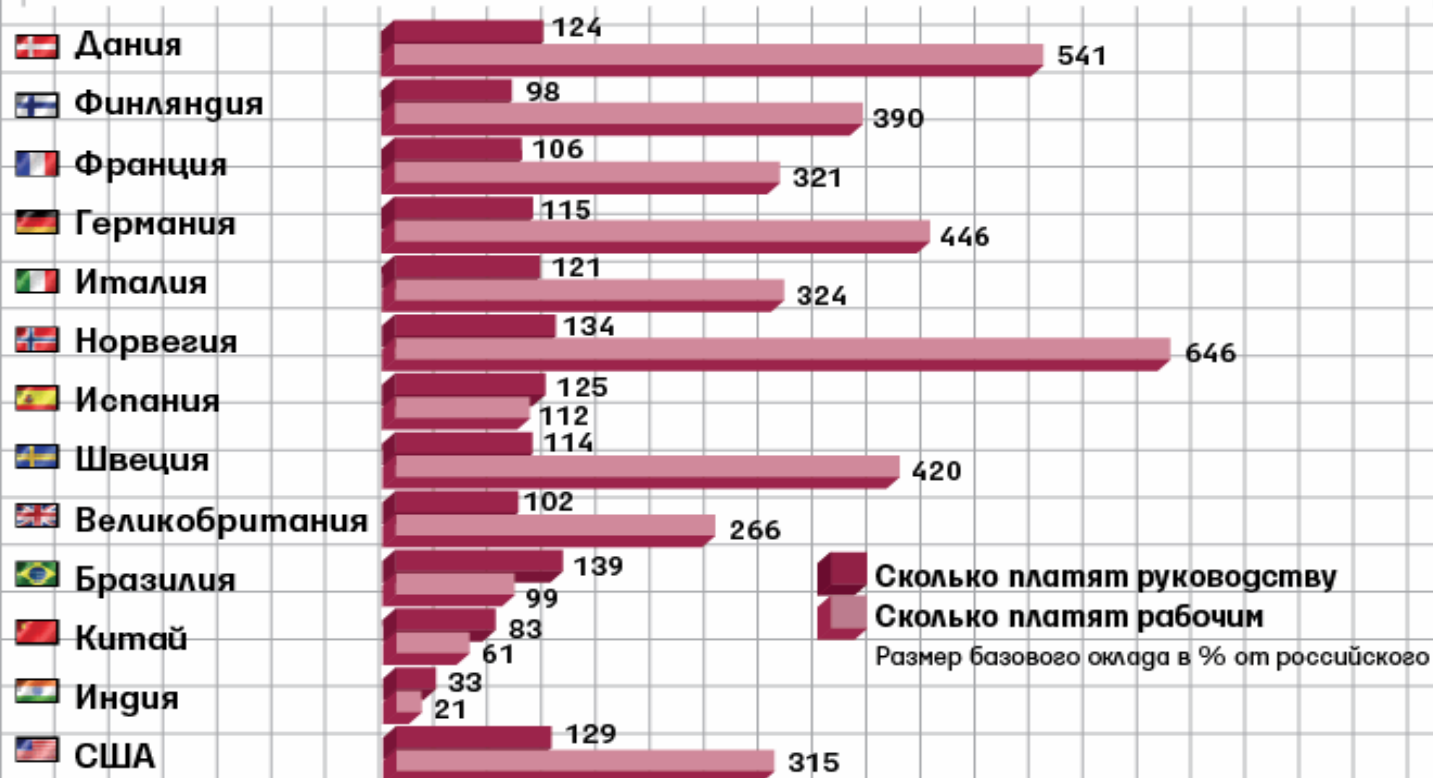
Почему у нас много начальников?

Потому что им много платят и мало с них спрашивают – они не зарабатывают те деньги, которые им платят.

Objective Evidence ?

Как отличается базовый оклад по странам

До вычета налогов



ИСТОЧНИК: HAY GROUP

3. ВОВЛЕЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ

Работники всех уровней составляют *основу* организации, поэтому их полное вовлечение в решение задач дает возможность организации с выгодой использовать их способности

3. ВОВЛЕЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ

На словах у нас все замечательно – за последние годы все ветви власти научились замечательно правильно говорить о том, как государство заботится о простых людях.

Objective Evidence ?

www.vedomosti.ru/newspaper/article/297441/vovlechennost_nizhe_plintusa#ixzz24MDlikjE

"Меньше трети (28%) сотрудников российских компаний, опрошенных международной консалтинговой компанией Towers Watson, убеждены, что их организации эффективно вовлекают сотрудников в процессы принятия решений, которые самих же сотрудников и касаются. Не лучше дела обстоят и с выслушиванием точек зрения и предложений сотрудников (27%), и с реализацией этих предложений на практике (27%)"

4. ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

4. ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

Процессный подход не работает без команд и вовлечения сотрудников, т.е. без доверия между всеми сотрудниками и всеми уровнями управления организации.

4. ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

Кроме того, по сути процессный подход – это планирование целей, организация их достижения, мотивация людей и контроль достигнутого.

Планирование целей -

куда идет страна?

Что мы строим (если строим)?

4. ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

Организация достижения целей -

многие даже кратковременные задачи, как правило, не выполняются, например, коррупция не уменьшается, реформа милиции ничего не дала, качество российского образования падает, алкоголизм не уменьшается и т.д.

Мотивация – более половины населения охвачены таким чувствами, как усталость, безразличие, растерянность, агрессия, обида, отчаяние и т.п.

5. СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К МЕНЕДЖМЕНТУ

Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействует повышению результативности и эффективности организации при достижении её целей.

5. СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К МЕНЕДЖМЕНТУ

Оптимизация функциональных подразделений и структур в соответствии с их локальными целями не приводит к оптимизации системы в целом:

Вот почему любой организации *и стране* НУЖНА миссия.

5. СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К МЕНЕДЖМЕНТУ

Какие цели у нашей страны, какое общество мы строим – если строим, куда идем – я такой цели не вижу

Цели в масштабе страны должны быть долговременными: сотрудники организации, т.е. жители страны, должны знать, ради какого будущего они работают

"Когда планируешь на 20-40 лет вперед, то по-другому принимаешь многие ... ежедневные решения. Я сравнивал горизонт планирования у элиты в наиболее развитых странах. У нашей, к сожалению, его практически нет. ... Должен же быть какой-то сценарий развития на 20 и более лет вперед, чтобы как минимум передать своим детям дело, состояние, имя. А ничего такого нет — ... будто живем лишь одним днем и думаем, что так будет вечно. Один из моих иностранных коллег сравнил Россию с Севером, где работают вахтовым методом: приехал, несколько недель отработал, хорошо заработал, а потом уехал отдыхать и тратить деньги в другом месте.

Вахта — это страшно. Она не дает ощущения радости жизни. А радость жизни — это основа всего"

ГЛАВНОЕ В МИССИИ:

ДЕЛАТЬ –

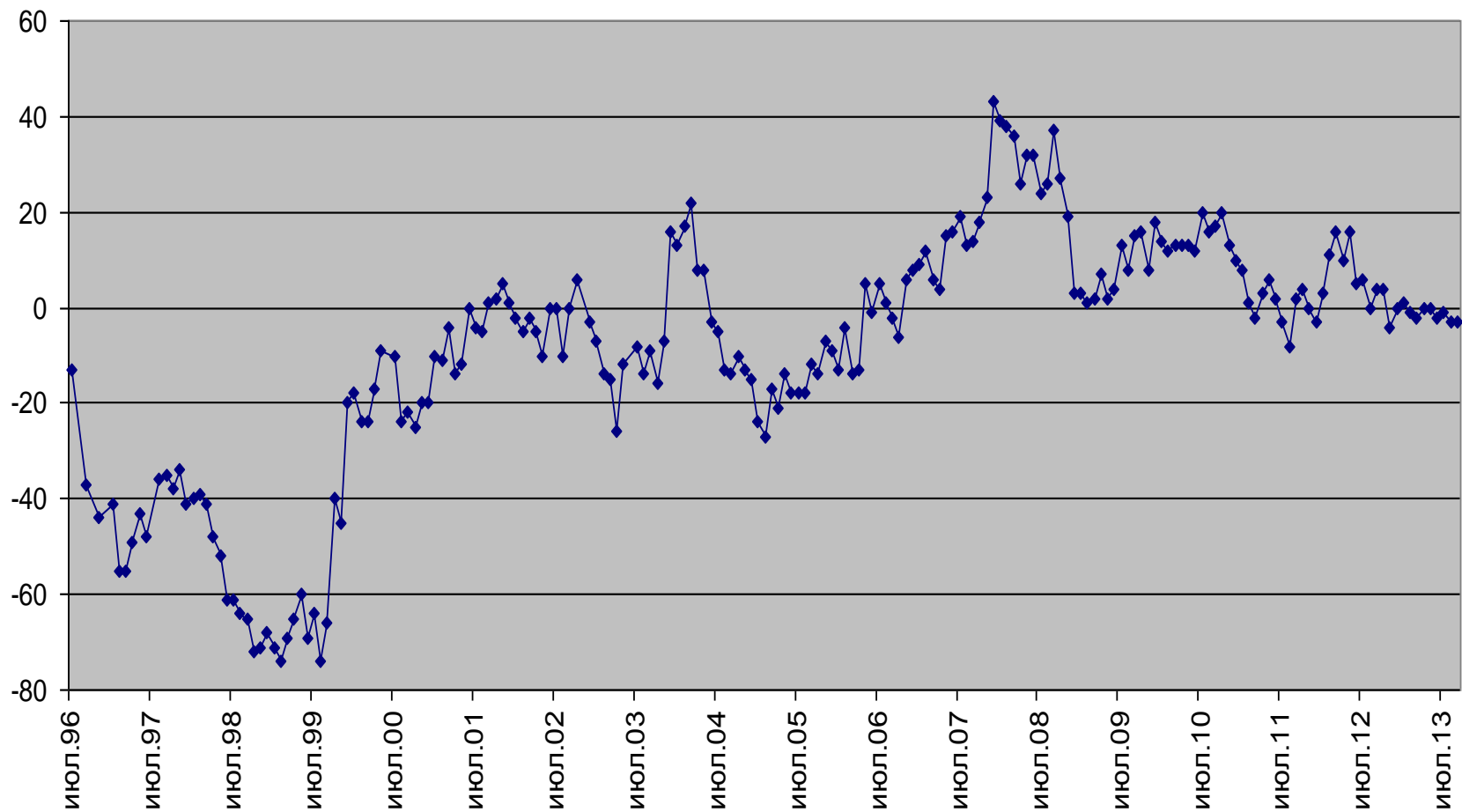
А НЕ ГОВОРИТЬ

6. ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ (Кайдзен)

Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как её неизменную цель.

Если исходить из первого принципа, то речь здесь должна идти об улучшении жизни народа.

Разность положительных и отрицательных ответов на вопрос: Идут ли дела в стране в правильном направлении, или страна движется по неверному пути?



7. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ, ОСНОВАННОЕ НА ФАКТАХ

Эффективные решения должны основываться на анализе данных и информации.

7. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ, ОСНОВАННОЕ НА ФАКТАХ

Этот принцип менеджмента основывается на системном и статистическом мышлении и методологии статистического управления процессами.

Большинство российских управленцев не имеют понятия об идеях Шухарта-Деминга относительно того, как принимать решения в мире, полном вариабельности. И понятно почему: откуда они могли бы это знать? Ведь этому почти нигде и почти никого не учат.

8. ВЗАИМОВЫГОДНЫЕ ОТНОШЕНИЯ С ПОСТАВЩИКАМИ

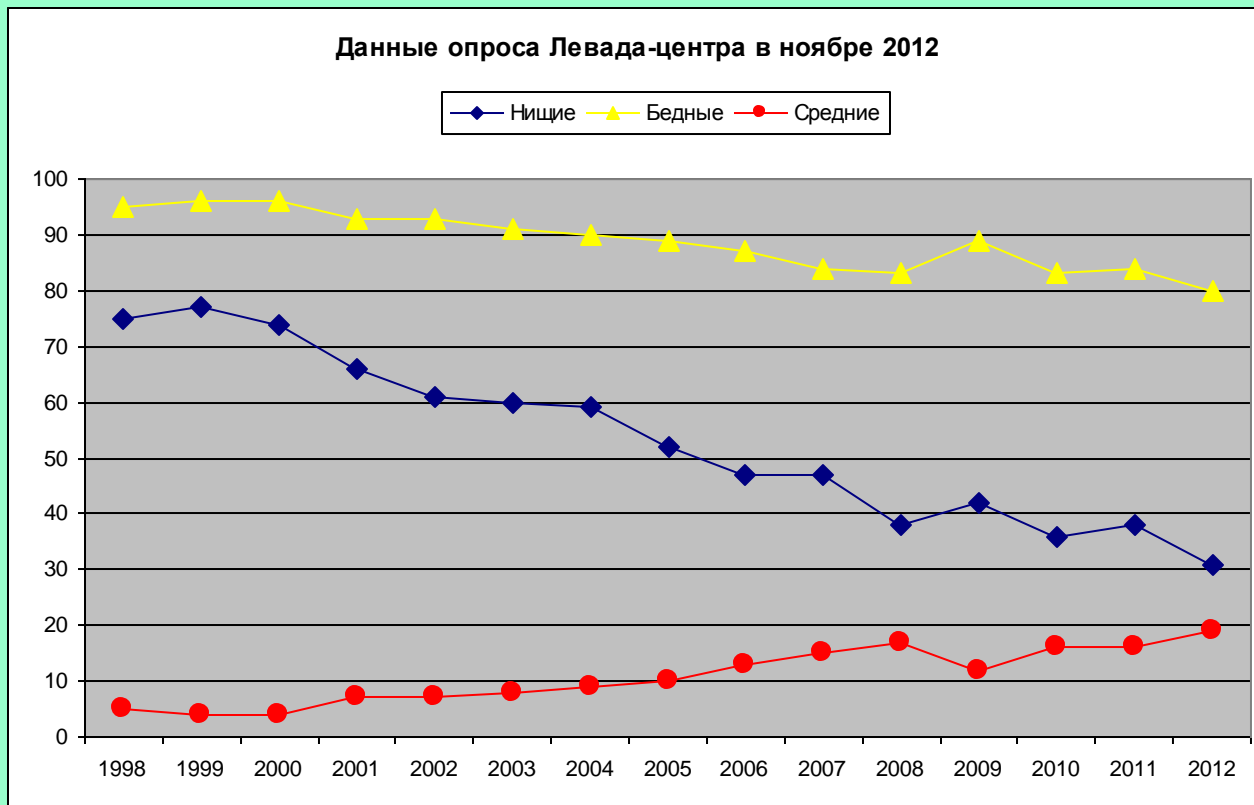
Организация и её поставщики взаимозависимы, поэтому отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

8. ВЗАИМОВЫГОДНЫЕ ОТНОШЕНИЯ С ПОСТАВЩИКАМИ

Кто является поставщиком у государства?

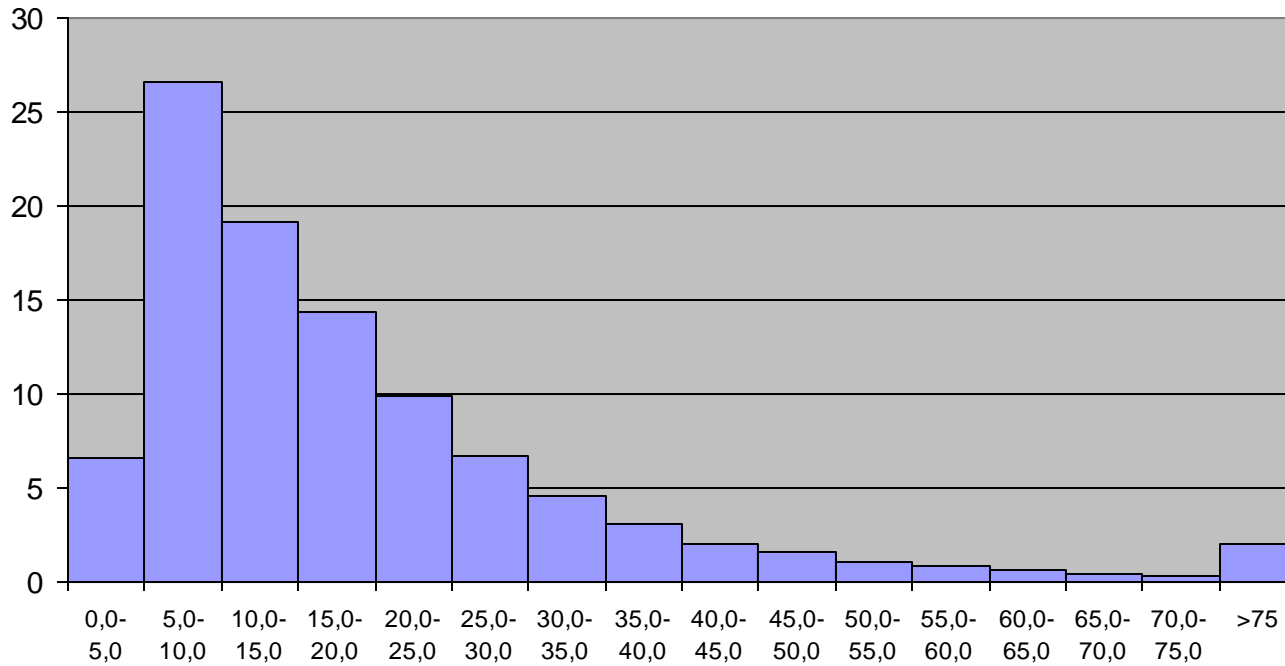
Ответ очевиден: те же самые лица, т.е. все граждане РФ.

Круг замкнулся: взаимовыгодные отношения с поставщиками означают взаимовыгодные отношения с гражданами РФ, а также с группами граждан, объединившихся в те или иные структуры. Другими словами, речь идет о взаимовыгодном распределении имеющегося природного и создаваемого трудом общественного богатства.



Шпер_МИСиС_2013

Распределение населения России по средней зарплате, апр.2010



Итак:

Основополагающие принципы менеджмента качества не используются российским государством для повышения качества жизни всех его граждан

Что же делать?

Только новое качество управления способно обеспечить использование того потенциала, который есть в людях, населяющих Россию. Никакие призывы и планы не дадут никакого ощутимого эффекта в условиях ныне существующего стиля менеджмента.

Что же делать?

«Будущее России = качество управления + модернизация всей страны»,

Но сначала КАЧЕСТВО менеджмента.

Чтобы иметь будущее, Россия должна прежде всего изменить господствующий стиль принятия решений и взаимоотношения с людьми.

Что же делать?

Лозунг

“Salus populi suprema lex

Благо человека — высший закон”

должен стать реальностью, а не ширмой. Только в этом случае у нашей страны есть надежда на будущее.

**Спасибо
за внимание!**

