

УДК 338.4

Кубай С. – ст. гр. БЕ-31

Тернопільський державний технічний університет імені Івана Пулюя.

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТІВ ДСТУ ISO 9000 В ОРГАНІЗАЦІЯХ УКРАЇНИ

Науковий керівник: асистент Гринчуцька С. В.

Особливістю впровадження стандартів ДСТУ ISO 9000 є те, що суб'єктами нововведення в цьому випадку мають стати всі без винятку співробітники організації від її керівника до робітника, незалежно від виконуваних ними функціональних і виробничих обов'язків. Виражено індивідуальне ставлення учасників цього процесу до змісту нової роботи не може не відобразитися на їхній уяві, судженнях, очікуваннях, настроях і діях. Це ставлення нерідко призводить до різко протилежних позицій співробітників, обумовленого певними психологічними бар'єрами.

Виникнення психологічних бар'єрів варто розглядати як цілком закономірне явище, тому що формування групової психології у ставленні до нововведень пов'язане з суперечливим характером самого процесу нововведень.

Ігнорування або недооцінювання психологічних бар'єрів, які виникають при впровадженні стандартів ДСТУ ISO 9000, може звести нанівець всі зусилля щодо їхньої реалізації. Однак психологічні бар'єри мають певну корисність, що виражається у виконанні ролі своєрідних «фільтрів», які очищають нововведення від невдалих або неприйнятних для конкретної організації рішень.

При впровадженні стандартів ДСТУ ISO 9000 в українських організаціях не можна не враховувати психологію працівників, яка формувалася десятиріччями. Відповідно до неї якість завжди була вторинною щодо кількості.

Аналіз практики впровадження стандартів ISO 9000 на українських підприємствах дозволяє виділити такі найсуттєвіші соціально-психологічні аспекти: прийняття рішень про впровадження стандартів, необхідність принципово змінити ставлення до системи якості, підвищення відповідальності організації за вибір методів вирішення проблем якості, зміни у ставленні до управління якістю, участь у роботі з якістю всього персоналу організації, ключова роль відводиться керівництву організації в забезпеченні якості, необхідність документування системи якості, поступове введення серйозних змін, викликаних впровадженням стандартів ДСТУ ISO 9000, впровадження стандартів ДСТУ ISO 9000.

При використанні на підприємстві стандартів якості ДСТУ ISO 9000 необхідно перебороти психологію «валу», орієнтувати всю діяльність на споживачів, підвищувати роль професіоналів у вирішенні проблем якості.

Отже, сприятливий соціально-психологічний клімат для впровадження стандартів ДСТУ ISO 9000 може бути створений шляхом реалізації таких заходів:

1. Створення «стартового майданчика» - розробка чіткої стратегії впровадження стандартів, визначення і виділення необхідних для цього ресурсів.
2. Аналіз природи змін – виявлення соціально-психологічних змін, які може викликати впровадження стандартів ДСТУ ISO 9000 .
3. Створення атмосфери підтримки.
4. Облік поведінкових факторів – необхідність перебачити і контролювати джерела опору щодо використання ДСТУ ISO 9000.
5. Залучення співробітників до прийняття рішень.
6. Формування корпоративної культури у сфері якості.