

МОТИВАЦИЯ К СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ ЦИВИЛИЗАЦИИ

ПРЕДИСЛОВИЕ

Цивилизация – это определённая ступень развития общества, его материальной и духовной культуры. И Украина в этом плане имеет уникальную историю, именуемую Трипольской цивилизацией (условное название общности племён, живших на землях современной Украины, Молдовы и части Румынии с 5.400 по 2.750 г. до н.э.). Трипольская цивилизация являлась одним из наиболее ранних центров развития планеты. Даже трудно представить, что за пару тысяч лет до египетских пирамид на земле, где расположена нынешняя Украина (от Днепра до Днестра) жил народ, который строил города-мегаполисы, плавил металл, обладал уникальной техникой керамики и никогда ни с кем не воевал. Здесь впервые на Земле стали сеять хлеб, одомашнили коня и научились скрещивать растения. Здесь придумали колесо и начали выражать слова символами. Именно здесь (за три тысячи лет до китайцев) появился символ Инь-Янь, знак Солнца — Сварга (Свастика) и знак Креста. Именно трипольцы дали названия почти всем известным ныне созвездиям и создали самый древний в мире лунный календарь. Некоторые учёные даже утверждают, что трипольцы были прародителями всех цивилизаций евроазиатского континента.

...Однако в сегодняшней Украине, к великому сожалению, накопилось очень много фундаментальных проблем, которые требуют своего решения. Чтобы вернуться в число развитых стран, а не остаться на обочине цивилизации.

ВВЕДЕНИЕ

В Украине, как и в ряде других постсоветских государств, несмотря на 20 лет независимости, конкурентоспособность национальной экономики и уровень качества жизни в целом существенно отстают от развитых стран. Среди прочих проблем, отмечаются весьма низкое качество продукции и услуг, значительное количество несчастных случаев из-за использования небезопасной продукции, прежде всего продуктов питания, периодическое возникновение техногенных аварий и катастроф и т.п.

В настоящей работе сделана попытка рассмотреть ситуацию комплексно, выявить ее фундаментальные причины и наметить пути их устранения. На наш взгляд, выход Украины из кризиса возможен только путем объединения вокруг идей непрерывного совершенствования и качества (в его современном представлении). Одна из центральных проблем неудовлетворительного продвижения идей качества – это узость понимания и подачи этих идей. Последние десятилетия, когда активно заговорили о системах менеджмента качества, вопрос преподносился и рассматривался опять же ориентированно только на качество продукции (услуг). В то же время, общество обеспокоено и многими другими глобальными проблемами, такими как: дефицит ресурсов, в первую очередь энергоносителей, безработица, нищета и голод, загрязненная природная среда, болезни и высокая смертность людей, невысокая продолжительность жизни и в целом низкий ее уровень у большей части населения.

Сложилась ситуация, когда множество проблем, переплетающихся между собой и имеющих общие корни, рассматриваются и решаются как бы в параллельных мирах, в отрыве друг от друга. В этой связи осмыслить и донести до общества место и роль качества, менеджмента качества и совершенства организаций (предприятий, учреждений) в решении совокупности фундаментальных проблем – это та актуальная задача, которая могла бы существенно изменить отношение к проблемам качества в широком смысле этого слова. Важно также осмыслить, что происходит и что нужно изменить во внешней среде, в которой формируется отношение к деловому совершенству организаций и качеству продукции (услуг), чтобы общество стало более восприимчивым к идеям качества, чтобы деловое совершенство и качество стали основой массового народного движения.

УРОВНИ ЗРЕЛОСТИ ОБЩЕСТВА И ПОКОЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ОТНОШЕНИЙ

По мере развития общества (цивилизации) и накопления методического и практического опыта развивались и организационные отношения, менялись акценты в части их приоритетности. В общем виде взаимосвязь между уровнями зрелости общества и поколениями организационных отношений в этом обществе представлена на рис. 1.



Рис. 1

На 1-м уровне зрелости основное внимание в обществе уделяется вопросам безопасности продукции (услуг). Для решения проблемы применяются средства технического регулирования, обязательные для всех субъектов товарно-денежных отношений.

На 2-м уровне зрелости – основной акцент переносится на качество продукции (услуг) с применением стандартов, имеющих добровольный характер. При этом, те организации, которые уделяют адекватное внимание качеству продукции, строго руководствуясь требованиями стандартов, естественным образом обеспечивают и безопасность своей продукции.

На 3-м уровне зрелости основное внимание уделяется совершенствованию менеджмента качества на основе требований стандартов на системы менеджмента. Наличие в организации соответствующей системы менеджмента качества и строгое выполнение ее требований позволяет систематически выпускать продукцию, отвечающую как стандартам качества, так и превышающую требования этих стандартов. Естественно, обеспечиваются и установленные требования к продукции в части ее безопасности.

И, наконец, на 4-м уровне зрелости главное внимание в обществе уделяется вопросам социально ответственного отношения ко всем заинтересованным сторонам и непрерывному целенаправленному системному совершенствованию организаций на основе современных концепций совершенства, ориентированных на превышение установленных норм стандартов на системы менеджмента.

При этом, естественно, чем выше уровень делового совершенства организации, тем более высокое качество продукции ей под силу поставлять на рынок и тем выше степень удовлетворенности ее клиентов, а также других заинтересованных сторон. Наряду с улучшением качества продукции также улучшаются и другие показатели: производительность труда, себестоимость выпускаемой продукции, степень влияния на природную среду, удовлетворенность персонала и т.п.

КОНЦЕПЦИИ ДЕЛОВОГО СОВЕРШЕНСТВА

Деловое совершенство (совершенство) организации, по сути, можно рассматривать как синоним понятия «качество организации». В мире уже давно озвучены фундаментальные концепции совершенства, которые отображают в сконцентрированном виде лучшую практику самых успешных организаций мира и, по мере необходимости, актуализируются. В Европе такие концепции сформулированы EFQM, ведущей международной организацией в сфере совершенства. В версии 2009 года эти концепции выглядят следующим образом: достижение сбалансированных результатов; добавление ценности для потребителей; управление через видение, вдохновение и честность; управление через процессы; достижение успеха через людей; возвращение творчества и инноваций; построение партнерских отношений; принятие ответственности за устойчивое будущее. В настоящей работе в отношении делового совершенства приняты следующие основные определения:

- *Деловое совершенство* – состояние организации, определяющее ее способность ставить и достигать цели по удовлетворению заинтересованных сторон.
- *Уровень делового совершенства* – измеряемая величина, характеризующая состояние организации и степень долговременного удовлетворения этой организацией заинтересованных сторон в динамике. Определяется в соответствии с методикой по 1000-бальной шкале, где 1000 баллов соответствует идеалу.
- *Совершенствование* – процесс перехода организации от достигнутого к более высокому уровню совершенства.
- *Комфортная среда для организаций* – комплекс условий, сформированных и поддерживаемых властью, которые обеспечивают удобство ведения дел, а также психологическую удовлетворенность собственников, руководителей и персонала социально ответственных организаций.

- *Мотивация организаций к совершенствованию* – создание комфортной среды, дифференцированной по уровням совершенства (чем выше уровень совершенства, тем комфортнее среда).

ДЕЛОВОЕ СОВЕРШЕНСТВО ОРГАНИЗАЦИЙ В КОНТЕКСТЕ ОБЩЕЧЕЛОВЕЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ

Практика свидетельствует, что в результате повышения уровня делового совершенства может быть получен целый ряд позитивных эффектов. Сокращение непроизводительных расходов ресурсов, в том числе не возобновляемых. Снижение себестоимости продукции. Повышение производительности труда. Производство и поставка безопасной продукции высокого уровня качества. Соблюдение договорных обязательств. Высокая конкурентоспособность и создание новых рабочих мест. Повышение благосостояния граждан, рост заработной платы, социальное обеспечение. Своевременное отчисление государству увеличенных сумм налогов и, как следствие, рост бюджета. Сохранение окружающей среды. Снижение социальной напряженности и преступности. Снижение количества случаев заболевания, увеличение продолжительности жизни и рост рождаемости. И многое другое.

Совершенствование организаций не следует рассматривать, как самоцель. Это, по сути, одно из наиболее важных звеньев в целостной цепи процессов развития общества, его цивилизации. Организации только в том случае могут рассчитывать на долговременный стабильный успех, когда их цели согласованы с целями всех заинтересованных сторон, иными словами с целями общества, в котором они существуют. Совершенствование, как таковое, является лишь эффективным инструментом для достижения целей, существенных для общества. А потому важно хорошо понимать, чего хочет общество, что оно ожидает от организаций и стремиться к удовлетворению этих ожиданий.

Одним из актуальнейших вопросов, которые находятся под пристальным вниманием ООН, является концепция Устойчивого развития (рис. 2), которая предполагает обеспечение сбалансированного решения экономических, социальных и экологических проблем с учетом интересов, как нынешнего, так и будущих поколений.



Рис. 2

Но эта концепция может иметь успех только при социально ответственном отношении к своей деятельности всего общества и, прежде всего, созданных им организаций. В связи с этим, в последнее 10-летие в ООН особое развитие получила также концепция Социальной ответственности, которая отражена в Глобальном Договоре (ГД ООН). Международная организация по стандартизации (ISO) приняла стандарт ISO 26000, согласующий интересы всех заинтересованных сторон. Этой теме посвящены международные конференции, множество других публичных мероприятий во всех регионах Земного шара.

Однако, базовым инструментом, ориентированным на формирование социально ответственных организаций и обеспечение устойчивого развития, является деловое совершенствование организаций. Ведь несовершенные организации по определению не в состоянии долговременно и полноценно удовлетворять все заинтересованные стороны. А отсюда вытекает актуальность вопросов мотивации организаций к непрерывному совершенствованию.

СОВЕРШЕНСТВО И МОТИВАЦИЯ К СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ В КОНТЕКСТЕ ПОНЯТИЙ «КУЛЬТУРА» И «ЦИВИЛИЗАЦИЯ»

В целях концептуального осмысления путей более эффективного продвижения идей делового совершенства и качества в системе общечеловеческих ценностей рассмотрим их в контексте таких основополагающих понятий, как «культура» и «цивилизация».

В современной философии понятия "культура" и "цивилизация" - одни из самых распространенных и многозначных. Их применение в наши дни выходит далеко за рамки первоначального значения. Термин "культура" (лат. cultura) переводится как "возделывание, обработка, развитие, почитание" и подразумевает на ранних этапах его употребления целенаправленное воздействие человека на природу (обработка почвы и т.п.), а также воспитание и обучение самого человека. Понятие "цивилизация" (лат. civilis - гражданский, государственный) появилось во французском языке в рамках теории прогресса в XVIII в. Ниже приведены некоторые определения понятий «цивилизация» и «культура» применительно к рассматриваемым нами вопросам.

Цивилизация — это идеальное состояние человеческой культуры, характеризующееся полным отсутствием варварства и нерационального поведения, оптимальным использованием физических, культурных, духовных и человеческих ресурсов, а также полноценное устройство индивида в обществе. Подлинная цивилизация— это тот идеал, к которому надо стремиться. Процесс становления цивилизованности: прогресс в науке, государственном управлении, а также в человеческих устремлениях и духовности (*словарь английского языка Вебстера*).

Цивилизация определяется совокупностью идей и политических институтов, условиями материальной и культурной жизни, производительными силами и общественными отношениями (*М. Крузе*).

С эволюционной точки зрения достижение цивилизации означает определенную степень в развитии общества и культуры. По своей сущности цивилизация противостоит дикости и варварству — тем уровням формирования общества, которые предшествовали цивилизации в ходе развития человечества. Предпосылкой формирования цивилизации является достижение значительного уровня эффективности в производстве продуктов... Вместе с тем развитие технологии, включающее в себя не только орудия труда и ремесел, но и, что еще

более важно, управленческие навыки, функционально привязано к процессам формирования цивилизации. Поэтому возникновение цивилизации может рассматриваться как революция в соотношении влияния моральных и производственных факторов. (*Международная энциклопедия социальных наук*).

Известно, что феномены культуры и цивилизации стремительно преобразуют окружающую среду. Они оцениваются как факторы творческого устройства жизни, средства человеческой самореализации, неиссякаемый источник социальных новаций. Особенности культуры и цивилизации конкретных обществ, составляющих их народов или этносов не только придают значительное своеобразие и специфику историческому процессу, но и причудливо меняют его направление. Поэтому судьбы мира во многом зависят от философского постижения сущности культуры и цивилизации, их соотношения и взаимодействия.

В академической науке понятие «цивилизация» все шире используется при формулировании общих культурно-исторических принципов и законов устройства и развития сложного человеческого общества. Оно приобрело ключевое значение в ряде влиятельных общеисторических, социологических, культурологических концепций, основанных на комплексном подходе к изучению общества и динамики его изменения.

Для нашего случая особый интерес могут представить результаты исследований украинского ученого Сергея Дацика, которые он приводит в своей работе «Основы цивилизационной антропологии». *Культура* - это эталоны, образцы и нормы в процессе производства, воспроизводства, трансляции, сохранения, захоронения (архивирования) и уничтожения. *Цивилизация* - это уникальная система мотиваций того или иного общества, способная сохраняться, преобразовываться в процессе кризиса, не разрушаясь взаимодействовать с другими уникальными системами мотиваций. Фундаментальным в цивилизации является способ жизни общества, нацеленный на перспективу.

В этом контексте массовое непрерывное системное совершенствование организаций может стать тем главным звеном в развитии цивилизации, за которое возможно вытащить всю цепь социально-экономических проблем и обеспечить устойчивое развитие государства. И нужно сделать все возможное, чтобы деловое совершенство и качество, которые являются фундаментом конкурентоспособности, социальной ответственности и устойчивого развития, превратились в общенациональную идею. Эта идея универсальна для любых национальностей, партий и течений, вероисповедания и государственного строя. И она может стать основой для объединения и обеспечения качественного существования всей страны, всего народа. Речь идет о философии, о целях развития общества. Но качество и деловое совершенство — это еще и мощные инструменты и практическая наука, позволяющие оценить потенциал организации, направить его в нужное русло, помочь развиваться и совершенствоваться. А потому вопросы мотивации организаций к непрерывному целенаправленному и последовательному совершенствованию заслуживают самого серьезного и пристального внимания.

МОТИВАЦИЯ К СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ И УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА В УКРАИНЕ

В Украине, как и в других странах СНГ, которые более 70 лет формировались в условиях тотального дефицита и тоталитарного режима, уровень культуры и

цивилизации оставляет желать лучшего. Здесь на государственном уровне, как и прежде, основное внимание сосредоточено на продукции, ее безопасности и качестве и, соответственно, на развитии технического регулирования, стандартизации, защите прав потребителей. Хотя и тут еще имеются весьма существенные проблемы. Что касается уровня организаций, то в Украине хоть и говорят о совершенствовании систем менеджмента, но только эпизодически, в большой мере формально и имея в виду приведение этих систем в соответствие с международными стандартами. Достаточно сказать, что на сегодня в Украине даже банальных систем управления качеством по ИСО 9001 в пересчете на 1 тыс. жителей меньше в 3,5 раза, чем в Китае, а по сравнению с Италией — почти в 40 раз! При этом реально работающих сертифицированных систем по экспертной оценке — не более 20%. Не буду оценивать эффективность такой работы, отмечу только, что для обеспечения приемлемой конкурентоспособности украинских организаций и прорыва в отечественной экономике этого явно недостаточно.

Если же говорить о мотивации к совершенствованию, то она скорее имеет знак «минус». Что для нее наиболее характерно? Прежде всего, автократическая жесткая регуляторная политика. Как при существующей системе мотивации на практике поступают организации? Уходят «в тень». Скрывают свои реальные доходы, чтобы не платить налоги. Платят сотрудникам зарплату «в конвертах». Сокращают рабочие места. И, наконец, сворачивают свой бизнес. В этих условиях мало кто имеет мотивы для систематического обучения своих сотрудников, изучения лучшей деловой практики, совершенствования систем менеджмента. Как следствие, в обществе укрепляется соответствующая ментальность, формируется недоверие к правительству, создается напряженная социальная ситуация.

Что мы в результате имеем? Известный ученый в области совершенных организаций профессор Вадим Липидус утверждает, что у российских предприятий в массе в сравнении с мировыми лидерами производительность ниже до 10 раз, а дефектность — выше до 1000! раз (соответственно, значительно выше и себестоимость — авт.). Основные причины — низкий уровень делового совершенства этих организаций и, прежде всего, несовершенный менеджмент. Аналогичная ситуация и в других постсоветских государствах, в том числе в Украине.

В мире существует несколько методик и шкал, которые позволяют профессионально оценить уровни совершенства любых организаций. Такая методика со шкалой есть и в Европе. Если условная идеальная организация по этой шкале соответствует 1000 баллам, а лучшие в Европе оцениваются в 650-800 баллов, то лидеры Беларуси, Казахстана, России и Украины сегодня достигают 500-650 баллов. Это очень высокий уровень, несмотря на то, что до общеевропейских лидеров им еще весьма далеко. Но таких организаций у нас единицы. А важнейшим показателем, которым можно охарактеризовать любую постсоветскую страну в целом, является соотношение уровней совершенства основной массы ее организаций и основной массы организаций развитых стран Европы. Многолетняя практика оценивания позволяет сделать вывод, что в постсоветских странах, в том числе и в Украине, это примерно 150-250 баллов, а в развитых европейских странах — 300-450 баллов (рис. 3). Это очень большой разрыв. И это фактор, который определяет конкурентоспособность национальных экономик и качество жизни в наших странах. Для сравнения рассмотрим несколько примеров из зарубежной практики.

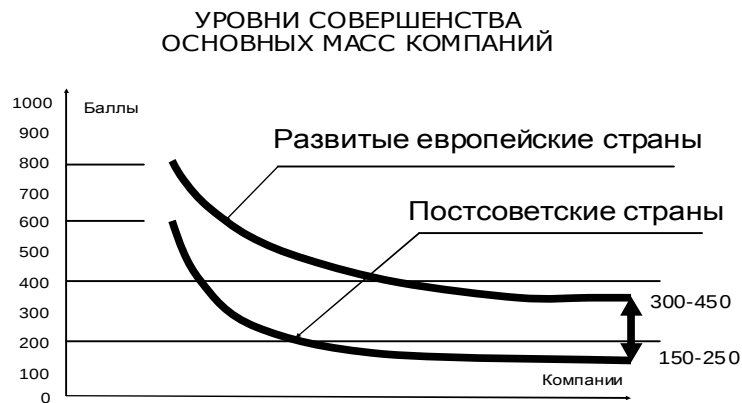


Рис 3

Исследования, выполненные по поручению правительства Израиля, показали, что в этой стране ежегодные потери из-за несовершенства и пренебрежения к качеству эквивалентны 26-28 процентам ВВП или половине годового дохода от сбора налогов! И это в Израиле, где ВВП на одного жителя в три раза выше, чем в Украине! Что же тогда в Украине?! Но одновременно это и свидетельство нашего огромного потенциала.

600 американских компаний, которые постоянно совершенствовались на основе современных концепций, за пять лет достигли в среднем на 30% более высокие значения, чем аналогичные компании контрольной группы, по таким показателям, как: рыночная стоимость, производственная прибыль, объем продаж, рентабельность, количество персонала и общие активы.

18 самых продвинутых американских компаний, положивших в основу деятельности социальные ценности, за период 1926-1999 гг. получили возврат на один доллар инвестиций в 15 раз больше, чем в среднем по экономике США.

ЧТО СДЕРЖИВАЕТ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ В УКРАИНЕ?

Прежде всего, это неадекватное понимание и чиновниками, и большинством экспертов того, в какой мере экономика и качество жизни населения Украины зависят от делового совершенства ее организаций. Решение в масштабах страны проблем совершенствования — весьма специфических и сугубо добровольных — «взяли на себя» регулирующие органы, для которых эта функция несвойственна, что подтверждается и международной практикой. В результате до сих пор подменяется целый ряд понятий.

Стандарт преподносится обществу как идеал, к которому нужно стремиться и соответствие которому автоматически обеспечивает конкурентоспособность компании. В то время как стандарт — это всего лишь компромисс между сильными и слабыми сторонами, и он отражает некий средний уровень, достигнутый большинством. В условиях перенасыщенного рынка соответствие стандарту не дает гарантии конкурентоспособности и явно недостаточно для обеспечения социально-экономического прорыва.

Техническое регулирование представляется как средство повышения конкурентоспособности. На самом деле техническое регулирование вообще не

имеет отношения к конкурентоспособности. Это средство исключительно для предупреждения появления на рынке продукции, опасной для здоровья людей, их имущества и природной среды. Техническое регулирование оперирует едиными нормами, обязательными для всех. Ниже этой нормы — преступление. Выше нормы — выходит за рамки технического регулирования.

Государственный контроль и надзор, на которые уповают чиновники, конечно, важны для защиты от потенциально опасной продукции. Однако практика свидетельствует, что их усиление не гарантирует улучшения ситуации с безопасностью и качеством на рынке. А при определенных обстоятельствах они могут оказывать негативное влияние на конкурентоспособность предприятий.

Безопасность и качество продукции, безусловно, имеют первостепенное значение. Но заниматься выявлением и устранением дефектов продукции — затратное и малоэффективное дело. Низкое качество продукции — это уже следствие, а основное внимание нужно уделять анализу и предупреждению причин, что как раз и относится к области делового совершенства. Это с одной стороны. А с другой — кроме качества продукции, есть ее себестоимость. И выпускать продукцию приемлемого качества еще недостаточно, чтобы компания имела долговременный стабильный успех. Есть и такие важные характеристики, как цена, сервисное обслуживание продукции, обязательность компании в отношениях с потребителями и т.п. В мире уже давно основной акцент делается не на продукцию, а на организации, производящие продукцию. Как говорят, занимаются в основном «курицами», а не «яйцами». Здоровая курица всегда несет одинаково качественные яйца. А совершенная организация не производит опасную и некачественную продукцию, обеспечивая при этом приемлемый уровень производительности, себестоимости и других важных параметров. Как, например, Toyota, Sony, Nokia, Siemens, YELL и др.

Социальную ответственность организаций, которую заслуженно поддерживает ООН, в Украине пытаются продвигать в отрыве от делового совершенства и качества — ее основной базы. А это, опять же, распыление ресурсов, потеря драгоценного времени.

Чиновники до сих пор не осознали, что совершенствование компаний может существенно облегчить наполнение госбюджета и увеличение ВВП, так как у совершенных компаний значительно выше доходы, прибыль и другие показатели. Кроме прочего, им есть с чего платить налоги. Это самый эффективный и бесконфликтный путь решения финансовых и других проблем государства.

Еще сохраняется недопонимание важности делового совершенства для конкурентоспособности и со стороны бизнеса. В результате, объединяясь в борьбе за послабление регулирующих воздействий и лоббирование корпоративных интересов в преференциях, к собственному совершенствованию, даже в части отстаивания содействия совершенствованию со стороны власти, бизнес пока еще весьма пассивен.

РОЛЬ ГОСУДАРСТВА В МОТИВАЦИИ К СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ

Чтобы Украина стала процветающей, необходимо, прежде всего, философию дефицита, укоренившуюся за 70 лет на генном уровне, вытеснить философией насыщенного рынка. Нужно научиться жить на основе принципов непрерывного совершенствования и постоянных улучшений. И понять, что государство сможет достигать долгосрочных системных улучшений только тогда, когда оно начнет развиваться преимущественно как общество созидания, а не потребления и

накопления. Что все потуги в глобальной конкурентной борьбе экономик станут успешными, только когда будет осмыслено, что главными «штыками» и в созидании, и на рыночном поле боя являются непосредственно организации. И государство должно создавать благоприятные условия для их развития. Потому что только организации формируют добавленную стоимость и способны решить основные общегосударственные проблемы, такие как: конкурентоспособность, ресурсосбережение, наполнение бюджета, создание рабочих мест, борьба с бедностью и многие другие. И только та страна может стать цивилизованной и процветающей, в которой процветающим станет большинство ее организаций.

Для кардинальной активизации движения за деловое совершенство и качество в стране должен быть создан комфортный климат, обеспечивающий, прежде всего, престижность совершенных организаций и процессов совершенствования. Особое место в формировании такого климата должно принадлежать власти, без поддержки которой в короткие сроки практически невозможно превратить отдельные успешные проекты в массовое всенародное движение, чье развитие базируется на «трех китах»: хотеть, знать, уметь.

Для того чтобы собственники, руководители и персонал предприятий постоянно и системно совершенствовались на основе лучшей практики, в стране должны действовать механизмы мотивации — понятные, убедительные и долговременные. Механизмы, которые были бы привлекательными для собственников и руководителей компаний и в которые они бы поверили. При этом в условиях дефицитного бюджета вовсе не обязательно нести большие затраты.

Для совершенствующихся организаций может быть установлена гарантированная система наград (свидетельство уважения): на нижних уровнях — грамоты, потом медали, ордена, а на самом верш — обладателям Награды за совершенство EFQM - высшие награды страны.

Для таких предприятий можно облегчить госконтроль и госнадзор (свидетельство доверия): чем выше уровень, тем меньше контроля и надзора, вплоть до полной их отмены.

Совершенствующимся компаниям может быть дана гарантия государственной защиты, особенно от рейдеров: чем выше уровень, тем выше степень защиты.

Ну и, конечно, если предусмотрены какие-либо преференции, их следует давать, прежде всего, под обязательство подняться на очередную ступеньку совершенства, естественно, с подтверждением выполнения обязательства. И опять же - чем выше уровень совершенства, тем существеннее преференции.

В свою очередь, чтобы знать о лучших практиках, а не «изобретать велосипед», нужна действенная система обобщения и распространения информации в данной сфере. Такую систему целесообразно создавать в масштабах страны, интегрируя для этих целей уже существующие центры.

Процессы совершенствования являются достаточно сложными, зачастую требующими принятия инновационных решений. Чтобы в условиях конкретных компаний уметь их выстраивать, поддерживать, а если требуется — подтверждать, в ряде случаев нужна профессиональная поддержка. Поэтому в стране должна функционировать развитая инфраструктура предоставления высококачественных(!) услуг предприятиям в непрерывном совершенствовании. А для этого целесообразно обеспечить координацию деятельности имеющихся центров, разработать и осуществить мероприятия, способствующие повышению качества предоставляемых ими услуг.

Назрела необходимость на парламентском уровне провести слушания о повышении конкурентоспособности экономики путем непрерывного системного совершенствования организаций (с участием представителей тех из них, которые имеют признание на европейском уровне). И принять закон Украины об основах государственной поддержки и развития движения за деловое совершенство и качество, а также разработать национальную программу.

Развитию движения за деловое совершенство и качество могут также способствовать: введение в законы о центральных и местных органах власти обязательств в части содействия организациям в совершенствовании, обучение высшего руководства страны вопросам качества и делового совершенства, переподготовка и сертификация преподавателей дисциплин менеджмента и их признание на международном (европейском) уровне.

И, безусловно, весьма важно содействовать повышению авторитета и укреплению базы профессиональных общественных объединений, имеющих своей целью развитие движения за совершенство и качество в Украине.

РЕЗЮМЕ

Наши основные соперники — это совершенные организации-«профессионалы», которые не стоят на месте, а продолжают совершенствоваться, еще более отдаляясь от нас. Чтобы исправить ситуацию, государство должно ориентировать свои деловые круги на достижение самых высоких рубежей, а не тех, которые уже пройдены. И оказывать им всяческое содействие в сокращении отставания. Для развития Украины это принципиально! При этом самое значительное, что может сделать государство — это создать эффективную систему мотивации своих организаций к непрерывному совершенствованию на основе лучшей деловой практики. Мотивации, побуждающей целенаправленно и последовательно совершенствоваться весь «лес» организаций, а не только отдельные его «деревья». И, если цивилизация — это совокупность мотиваций, то создание мотивации к непрерывному совершенствованию в масштабах государства — это фактор развития цивилизации в стране и это то главное звено, за которое возможно вытянуть всю цепь накопившихся социально-экономических проблем.

П.С. При таком подходе украинские специалисты, имеющие международное признание и помогающие совершенствоваться и приближаться к уровню европейских лидеров лучшим организациям из России, Беларуси, Казахстана, других стран, будут, наконец, востребованы и у себя в Украине.

КАЛИТА Петр Яковлевич,

президент Украинской ассоциации качества,
вице-президент Украинского союза промышленников и предпринимателей,
президент Клубов лидеров качества Украины и стран Центральной и Восточной Европы,
почетный президент Международной гильдии профессионалов качества,
член Генеральной ассамблеи Европейской организации качества,
академик Украинской академии наук и Российской академии проблем качества