

“ЗА” ИЛИ “ПРОТИВ” СИСТЕМАТА ПО КАЧЕСТВОТО

Едно изследване на Алфа Куолити Интернешънъл сред близо 400 фирми, проведено през 1996-1998 г.

Има фирми, в които и ръководството, и апаратът на ОТКК, и целият производствен и технически персонал имат песимистична, консервативна и негативна позиция по въвеждането и сертификацията на система по качеството.

Този тревожен синдром е преди всичко психологически и той се корени в неизяснените права, отговорности и задължения за управление на качеството.

Синдромът се състои в следното:

Първият ръководител е искрено ЗА. Той очаква СУК да доведе по-добра вътрешна подредба в системата за управление. Но се колебае, защото неговите сътрудници не са му обяснили или не го насочват какво точно има да се прави.

Търговският директор е ЗА, като очаква опростени, облекчени и ускорени контакти и сделки благодарение на повешено доверие към фирмата, понеже тя е въвела и сертифицирала СУК, но смята СУК за задача на техническия ресор.

Производственият директор е ЗА – той има най-силната нужда СУК да му помогне да работи без затруднения и без външни грешки, – но и той, както търговския директор, смята СУК за техническа задача.

Техническият директор е ЗА. Той най-пряко вниква в идеологията на СУК, но е ПРОТИВ, първо, защото смята другите за некомпетентни, и второ, защото не желае да си има затруднения, в резултат от които действително ще има облекчения, но не толкова в неговия, а повече в другите ресори на фирмата.

Икономическият директор (и главният счетоводител) са ЗА и очакват от СУК какво ли не – все такива неща, дето не знаят откъде другаде да чакат, като например по-високи продажбени цени, по-леко финансиране на дейността и стабилизиране на резултатите, но не успяват да съзрат в анализа на свързаните с качеството загуби и разходи инструмент за търсене на резерви, а го приемат само като едно допълнително главоболие.

Средният и особено низовият ръководител е ПРОТИВ. Той се опасява, че СУК ще ограничи началническите му права и авторитет и плюс това ще го натовари с нови (при това конкретни) отговорности.

Работници и синдикати са ПРОТИВ – едните от страх, че СУК е метод за набиване на обръчи, а на вторите им липсват инструкции от техните централи.

Началник ОТКК по принцип е ЗА (той познава СУК като професионален инструмент), но реално е противник по три причини. Първо, страх го е някой да не каже “а досега какво си правил?!”. Второ, опасява се, че разпределената отговорност за качеството ще намали авторитета на неговия отдел. Трето, не желае да се натовари с работа, от която ползата няма да е толкова за отдела, колкото за другите звена на фирмата

Този документ е част от онлайн библиотеката на Алфа Куолити - www.alphaquality.org/bibl/bibl.html