

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ. ЛИДЕРСТВО В ОРГАНИЗАЦИИ

Вашко А.А., Коробков Р.О.

научный руководитель канд. техн. наук Гоголь Л.В.

***Сибирский Федеральный Университет
Политехнический институт***

Система менеджмента качества по ИСО 9000 состоит из восьми принципов, одним из которых является лидерство руководителя. Мы представим практическое взаимодействие руководителя и подчиненных с различных точек зрения.

Кто такой лидер? Это не тот человек, который может позволить себе складывать ноги на стол. Это не тот человек, который получает зарплату выше других. Это не тот человек, который может позволить себе накричать на Вас.

Более того среди Вас есть лидеры или есть все возможности стать им. Так кто же такие лидеры?

Если хорошо подумать, то в самом узком смысле, лидер – это человек, способный мотивировать людей на работу. Значит он – управленец? Вовсе нет.

Представьте себе судно, можно даже небольшое, но резко разрезающее большие волны. И волн очень много и они очень большие, но судно верно следует своему курсу. А знаете почему это происходит и они неспособны сломать наше судно? Потому что у волн нет цели, а у судна есть, и это очень важно. Но суть не в этом, просто хотелось рассказать хорошую мысль. Так вот наше судно имеет матросов, которые верно служат своим управленцам – помощникам капитана. Задача матросов верно делать свое дело, слушая указания помощников капитана. Задача помощников капитана, слушая указания самого капитана корабля, руководить процессом реализации указаний капитана через матросов. А чем занят сам капитан? Вот тут и наступает момент истины. Пам-пам, все просто: он – задает цель и следует ей, его задача задать курс корабля и обеспечить единство команды в заданном направлении. Вот только представьте себе, что у команды нет единства в цели. И получится все как в басне Ивана Андреевича Крылова, когда и лебедь рвался в облака, а рак тем временем пятился назад, и щука тянула в воду. А еще представьте себе такую ситуацию: хороший такой капитан, ответственный, всеми уважаемый, отзывчивый, справедливый проложил курс корабля не туда.. И вот незадача, и матросы усердно «сдвигают» корабль с места, и их управляющие все делают верно, благодаря чему, собственно, матросы и «сдвигают» корабль. Но он плывет не туда. И все старания насмарку.

Конечно во всемирной практике был уникальный случай, связанный с Христофором Колумбом: и цель была и средства и он был прекрасным капитаном, но вот приплыли не в желаемую Индию, а открыли Америку. Вот только ему это простительно, тогда и карт тех мест не было и вообще думали что земля плоская. Но сейчас то все есть! И не в кораблях вся суть, а в лидере организации. Что будет, если он задаст не то направления для мореплавания организации? Особенно в наше время, в условиях жесткой конкуренции, попробуйте только на секунду отправить организацию не в то русло, и конкуренты вас тут же обойдут. Да-да, обойдут: выпустят новейшую продукцию раньше Вас, создадут нужный патент тоже раньше Вас, завоюют потребительскую аудиторию снова раньше Вас. Потому задача лидера обеспечить единство цели и направления деятельности организации в целом.

Нельзя путать лидера и управленца: для своих детей, если вы порядочный человек, на протяжении всего их детства Вы – лидер. Вы авторитет для них. Для начала вы в их бессознательном детстве кормите и защищаете их, а они понимают что полностью зависят от вас, а значит, по сути, принадлежат Вам. Когда они подрастают и в их сознании формируется образ родителей: они думают что Вы все знаете, они считают что Вы можете все или почти все, они видят в Вас лидера. Это лидерство обусловлено Вашим авторитетом относительно них: Вы сильнее, выше, умнее и развитее них. Более того Вы создаете уют и теплоту в семье и семейных отношениях. И тут скрывается важнейший момент истины... Пока вы являетесь лидером для своего ребенка, Вы всевластны. А как только Вы становитесь управленцем, Вы ничтожны. Вы пытаетесь командовать, а не призвать к действию. Вы вместо мотивации ставите условия. Вы теряете всякое нормальное уважение и вселяете уважение основанное на страхе. И не для кого не секрет, что действия работников, основанные на страхе по отношению к руководству ни к чему хорошему не приведут.

И чтобы Ваш корабль не пятился назад, а плыл в нужном месте и в нужном направлении, а так же Ваш ребенок видел Вас самым лучшим, нужно быть лидером. Достойный лидер обладает следующим букетом качеств: коммуникативность, культурность, предприимчивость, целеустремленность, управленческие навыки, и даже мудрость.

Кто такой неформальный лидер и кто такой руководитель? Могут ли они существовать эффективно?

На сегодняшний день это очень актуальные вопросы. И мы попробуем в них разобраться. Стоит понимать, что лидерство может быть формальным и неформальным. Формальный лидер наделен официальными полномочиями управления, то есть, говоря простым языком, подчиненные должны выполнять все его распоряжения. Отсюда следует, что роль формальных лидеров обычно выполняют руководители отделов, высшее руководство.

Кто же такие неформальные лидеры? Рассмотрим пример, коллективу из шести человек поручили собраться и выполнить совместное задание, где должно учитываться мнение каждого. Лидерство начинает проявляться с первых же минут, когда начинает коллектив решать, где собраться и в какое время. И тут появляется человек, к мнению которого прислушиваются и принимают его решения. Сам механизм появления лидера очень тонок и складывается из ряда факторов, которыми обладает "непровозглашенный" лидер или другими словами - неформальный лидер. А что делать, если назначен ответственный в группе? Кого тогда слушать? Чье решение принимать? Здесь начинается трудность во взаимодействии формального лидера и неформального.

Стоит понимать, что конкретных путей решения нет. Но первое, что предстоит сделать формальному лидеру - признать проблему, а затем попытаться ее оценить. Очень часто пропускается первый пункт, из-за которого возникают проблемы. Например, если не выявить неформального лидера и не сосредоточить на нем внимание, то возможно вся его энергия будет направлена на создание препятствий организации труда, а не на совместное решение. Таким образом, у нас получится первый тип неформальных лидеров - "Оппозиционисты", мешающие как формальному лидеру, так и остальным.

И когда ты знаешь, с кем имеешь дело, то уже можно выстроить последовательность действий, которая поможет убрать негативные последствия "оппозициониста" и направить его деятельность в нужное русло.

Следующий тип неформальных лидеров - "Дельные люди". Вы когда-нибудь встречали людей, у которых есть план на все, абсолютно на все? В их головах выстраивается последовательная цепочка действий, основанная на фактах и убеждениях. Данный тип идет к своей цели не смотря ни на какие препятствия. Их очень тяжело переубедить и поменять их вектор действия. Отличительная черта - им не хватает эмоциональности, выразительности, харизматичности.

"Светлая личность" - лидер с "горящими" глазами. Его переполняют идеи, креатив и энтузиазм. С ним невозможно не дышать в одном ритме. Но есть и обратная сторона его качеств, он быстро загорается и быстро остывает. Поэтому стоит улавливать и развивать идеи, сказанные им.

Следующий тип неформальных лидеров один из самых тяжело уловимых - это тип "Серых кардиналов". Они способны управлять людьми разных должностей, находясь в тени. Обладают поразительной гибкостью при разрешении любых вопросов. Чаще всего не умеют и не хотят брать ответственность на себя. Это мастера неформальных коммуникаций.

Данные типы неформальных лидеров возглавляют неформальные группы. В одном коллективе может быть несколько неформальных групп, у которых свой лидер и свои сформулированные правила относительно характера одежды, поведения, приемлемых видов работ и протокола. Эти неформальные объединения часто оказывают сильное влияние на качество деятельности и организационную эффективность. Толковый руководитель должен знать их и взаимодействовать с ними.

Очень важно, чтобы руководители понимали, что неформальные организации динамически взаимодействуют с формальными. Одним из первых, кто стал уделять внимание этому фактору, а также образованию неформальных организаций был Джордж Хоманс, теоретик в области исследования групп. В модели Хоманса (Рисунок 1) под видами деятельности понимаются задачи, выполняемые людьми. В процессе выполнения этих задач люди вступают во взаимодействие, которое, в свою очередь, способствует появлению чувств — положительных и отрицательных эмоций в отношении друг друга и начальства. Эти эмоции влияют на то, как люди будут осуществлять свою деятельность и взаимодействовать в будущем.

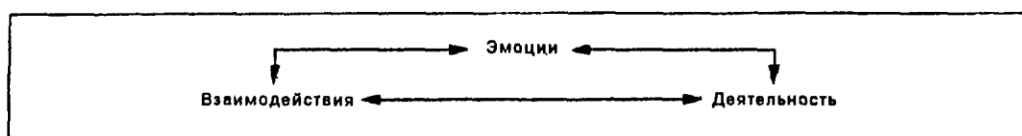


Рисунок 1 - Модель Хоманса

Исходя из полученной информации можно разработать меры по взаимодействию руководителя и неформальной группы в целом. Последовательность шагов:

- 1) признать существование неформальной группы;
- 2) стремиться узнать мнение членов и лидеров неформальных групп, выслушивать их полностью;
- 3) никогда не относиться с пренебрежением к тому, что было сказано другими, даже если вы не разделяете представленное мнение;
- 4) научиться говорить после того, как другие уже высказали свои мысли;

5) перед тем, как предпринять какие-либо действия, просчитайте их возможное отрицательное воздействие на неформальную группу;

6) чтобы ослабить сопротивление переменам со стороны неформальной организации, разрешите группе участвовать в принятии решений;

7) быстро выдавайте точную информацию, тем самым препятствуя распространению слухов;

8) поощряйте сотрудников, проявляющих лидерские качества.

Здесь же стоит отметить, что если пресекать и уничтожать все неформальные группы, то вся организация распадется очень быстро, так как люди просто не смогут взаимодействовать на одних формальностях. Людям необходимы плюсы, получаемые из неформальной группы. А этих плюсов много.

Так кто же такой формальный лидер? Это лицо, которое имеет влияние и основывается на руководящем положении, обладает ресурсами и властью. Если говорить проще, то это человек, который должен эффективно использовать имеющиеся ресурсы, для получения результата, назначенный высшим руководством. Он должен быть способен делегировать свои функции, зависеть от других людей, которые выполняют порученную им работу, и распределять эту работу таким образом, чтобы человек точно знал, что он должен делать.

Согласно личностной теории лидерства, также известной под названием великих людей, лучшие из руководителей обладают определенным набором общих для всех личных качеств. Развивая эту мысль, можно утверждать, что если бы эти качества могли быть выявлены, люди могли бы научиться воспитывать их в себе и тем самым становиться эффективными руководителями. Некоторые из этих изученных черт - это уровень интеллекта и знания, впечатляющая внешность, честность, здравый смысл, инициативность и другие.

В общем руководитель - это своего рода Супермен, на плечах которого лежит ответственность за принимаемые решения.

Существует довольно много моделей руководства, но ни одна из них не получила полного подтверждения в исследованиях, убеждение, что руководители должны выбирать стиль руководства согласно ситуации не вызывает сомнений, так как не существует одного общего и оптимального стиля лидерства, к каждой ситуации нужно искать свой подход и этими поисками должен быть занят руководитель.

Завершить статью хотелось бы цитатой древнекитайского философа Лао Цзы, уже в то время понимающего роль лидера: "Когда вождь, заслуживающий названия самого лучшего, завершает работу, люди говорят, что все сделали сами".