

# О ПРОБЛЕМАХ ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА В РАБОТУ ПО КАЧЕСТВУ



**Алина Петиченко**  
Член-корреспондент  
Академии Проблем Качества,  
Генеральный директор  
АНО «ММКС»

В предыдущие годы нередко озвучивалось мнение, что ключевой проблемой функционирования СМК на предприятиях является демотивированный персонал. В настоящий момент можно обозначить:

- Низкую вовлеченность персонала в работу по качеству.
- Отсутствие сопричастности со стороны высшего руководства.

- Слабую роль специалистов и отделов СМК на предприятии.

Рассмотрим проблемы поэтапно.

Несмотря на то, что повсеместно декларируется необходимость вовлеченности персонала, единая трактовка данного термина на русском языке отсутствует.

Как правило, под вовлеченностью понимается:

- Задействованность
- Заинтересованность
- Включение в процесс
- Мотивированность

Достаточно мало публикаций и в англоязычной специализированной литературе.

Удалось обнаружить две модели, трактуемые как модели вовлеченности персонала.

В настоящее время данную модель (рис. 1) чаще используют для анализа динамики командной работы.

По сути она визуализирует переход от состояния независимости к эффективному свободному об.кснию и доверию.

То есть командная работа может рассматриваться как инструмент достижения вовлеченности.

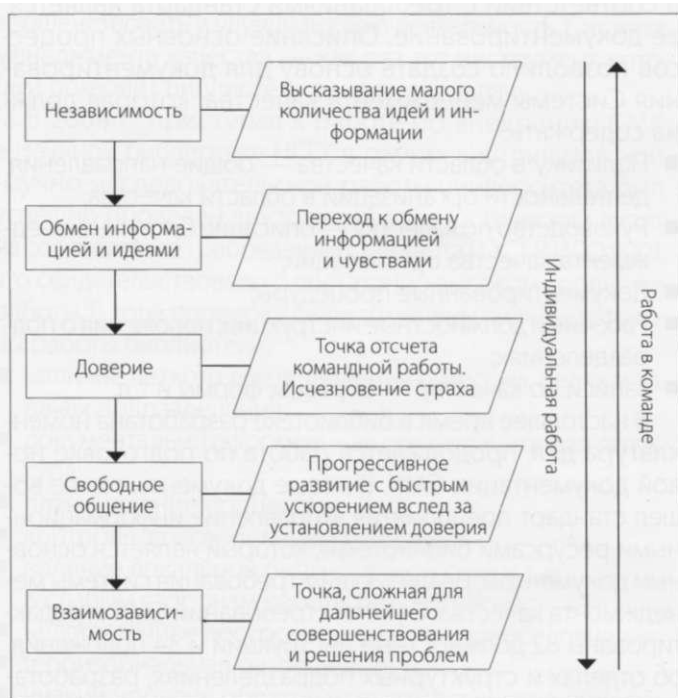


Рис. 1. Модель вовлеченности персонала

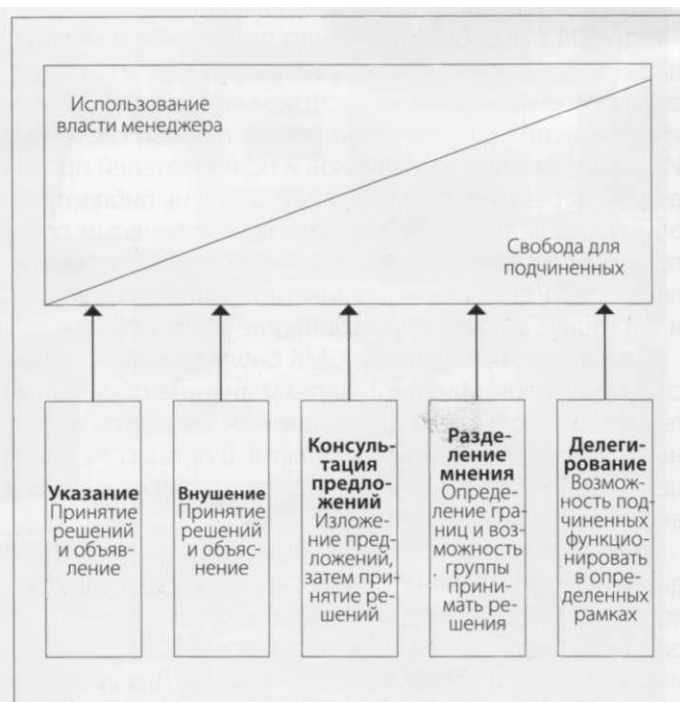


Рис. 2. Модель вовлеченности Таненбаума-Шмидта