

МЕЃУНАРОДЕН ЦЕНТАР ЗА СЛАВЈАНСКА ПРОСВЕТА - СВЕТИ НИКОЛЕ

«МЕЃУНАРОДЕН ДИЈАЛОГ: ИСТОК - ЗАПАД»
(ЕКОНОМИЈА, БЕЗБЕДНОСНО ИНЖЕНЕРСТВО,
ИНФОРМАТИКА)

СПИСАНИЕ
на научни трудови

**ДВАНАЕСЕТТА МЕЃУНАРОДНА
НАУЧНА КОНФЕРЕНЦИЈА
„МЕЃУНАРОДЕН ДИЈАЛОГ: ИСТОК - ЗАПАД“**
МЕЃУНАРОДЕН СЛАВЈАНСКИ УНИВЕРЗИТЕТ
„ГАВРИЛО РОМАНОВИЧ ДЕРЖАВИН“
СВЕТИ НИКОЛЕ - БИТОЛА

Година VIII

Број 1

Април 2021

- СВЕТИ НИКОЛЕ, Р. СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА -
- 2021 -

Издавач: Меѓународен центар за славјанска просвета - Свети Николе

За издавачот: м-р Михаела Ѓорчева, директор

Наслов: «МЕЃУНАРОДЕН ДИЈАЛОГ: ИСТОК - ЗАПАД» (ЕКОНОМИЈА, БЕЗБЕДНОСНО ИНЖЕНЕРСТВО, ИНФОРМАТИКА)

Организационен одбор:

Претседател: проф. д-р Јордан Ѓорчев

Заменик претседател: д-р Стромов Владимир Јуревич, Русија

Член: м-р Борче Серафимовски

Член: м-р Милена Спасовска

Уредувачки одбор:

Проф. д-р Ленче Петреска - Република Северна Македонија

Проф. д-р Александар Илиевски - Република Северна Македонија

Проф. д-р Мирослав Крстиќ - Република Србија

Проф. д-р Момчило Симоновиќ - Република Србија

Проф. д-р Тодор Галунов - Република Бугарија

Проф. д-р Даниела Тасевска - Република Бугарија

Доц. д-р Хаџиб Салкиќ - Република Босна и Херцеговина

Проф. д-р Татјана Осадчаја - Руска Федерација

Доц. д-р Вера Шунаева - Руска Федерација

Уредник: проф. д-р Јордан Ѓорчев

Компјутерска обработка и дизајн: Адриано Панајотов, Маја Маријана Панајотова, Благој Митев

ISSN (принт) 1857-9299

ISSN (онлајн) 1857-9302

Адреса на комисијата: ул. Маршал Тито 77, Свети Николе, Р. Северна Македонија

Контакт телефон: +389 (0)32 440 330

Уредувачкиот одбор им се заблагодарува на сите учесници за соработката!

Напомена:

Уредувачкиот одбор на списанието «МЕЃУНАРОДЕН ДИЈАЛОГ: ИСТОК-ЗАПАД» не одговара за можните повреди на авторските права на научните трудови објавени во списанието. Целосната одговорност за оригиналноста, автентичноста и лекторирањето на научните трудови објавени во списанието е на самите автори на трудовите.

Секој научен труд пред објавувањето во списанието «МЕЃУНАРОДЕН ДИЈАЛОГ: ИСТОК-ЗАПАД» е рецензиран од двајца анонимни рецензенти од соодветната научна област.

Печати: Печатница и книжарница „Славјански“, Свети Николе

Тираж: 100

МЕЃУНАРОДЕН ДИЈАЛОГ

ИСТОК - ЗАПАД

ЕКОНОМИЈА, БЕЗБЕДНОСНО ИНЖЕНЕРСТВО,
ИНФОРМАТИКА

ОБЛАСТ
ЕКОНОМИЈА

005.5:[005.32:331.101.3(497.7)

Проф. д-р Марија Јанкуловска

МСУ „Г. Р. Державин“ Свети Николе – Битола
Р. Северна Македонија

Доц. д-р Лука Поповски

Факултет за физичко образование, здравје и спорт
Универзитет “Св. Кирил и Методиј” – Скопје
Р. Северна Македонија

ЕФЕКТОТ ОД ИМПЛЕМЕНТИРАЊЕТО НА СИСТЕМОТ ЗА МЕНАЏМЕНТ СО КВАЛИТЕТ ВРЗ МОТИВАЦИЈАТА НА ЧОВЕЧКИТЕ РЕСУРСИ ВО ОРГАНИЗАЦИИТЕ

АПСТРАКТ: Во овој труд се истражуваше дали постои ефект од имплементирањето на Системот за менаџмент со квалитет односно ИСО 9001:2008 Стандардот врз мотивацијата на вработените во организациите. Истражувањето беше спроведено преку неколку аспекти на мотивацијата, и тоа: почит кон раководството, фер-плеј, финансиско вреднување, соодветен работен/животен баланс, помал стрес и работна динамика на своето работно место и можноста за соодветен личен професионален развој во својата работа. Резултатите покажаа дека со имплементирањето на Системот за менаџмент со квалитет се подобрува мотивацијата кај вработените.

КЛУЧНИ ЗБОРОВИ: Систем за менаџирање со квалитет, мотивација, човечки ресурси

THE EFFECT OF THE IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON THE MOTIVATION OF HUMAN RESOURCES WITHIN THE ORGANIZATION

ABSTRACT: This paper investigated whether there is an effect of the implementation of the Quality Management System or the ISO 9001: 2008 Standard on the motivation of employees in organizations. The research was conducted through several aspects of motivation, namely: respect for the management, fair play, financial valuation, proper work / life balance, less stress and work dynamics in their workplace and the possibility of appropriate personal professional development in their work. The results showed that the implementation of the Quality Management System improves employee motivation.

KEYWORDS: Quality management system, motivation, human resources

ВОВЕД

Луѓето кои работат за нас се нашата најголема вредност.

Токму овие зборови за човечката страна на организацискиот живот ја потенцираат важноста на менаџментот на човечките ресурси. Тој треба да биде базиран на сет од процедури кои ја разјаснуваат филозофијата на организацијата кон своите вработени. Политиките и процедурите се формални изјави сосредоточени кон поддршката и спроведувањето на мисијата и целите на организацијата. Сето тоа се спроведува со имплементирање на Системот за менаџирање со квалитет - Quality management system (во понатамошниот текст QMS) во организациите.

Организацијата која го прифаќа QMS креира доверливост во можноста на нејзините процеси и квалитетот на производите и услугите, и обезбедува основа за континуирано подобрување. Ова може да води кон зголемено задоволство како кај сите заинтересирани страни, така и за успехот на организацијата.

Таканареченото мигрирање на организацијата од фаза на пред – QMS до таа во која функционира квалитетот и контролата кои се потребни за основата на ИСО како Систем за менаџмент со квалитет не преставува обична задача. Тука постои конкретно делување на тоа како процесите се раководат, како и честите промени во интеракциите помеѓу вработените, нивните одговорности и пресметливости. Таквата промена не може да успее без посветена поддршка од страна на врвното раководство, и истото потребно е да ги засили барањата согласно QMS на секојдневна основа за да може да им осигура на вработените да ја одржат мотивацијата и да не се вратат назад кон своите стари навики.

1. СИСТЕМ ЗА МЕНАЏМЕНТ СО КВАЛИТЕТ - QMS

Живеејќи во ера на глобализација, интерконекција и интернезависност на луѓето и земјите многу организации го сметаат целиот свет за нивен пазар. Со зголемувањето на меѓународните натпреварувања, менаџментот за квалитет стана исклучиво важен за лидерството и менаџментот на сите индустрии и организации.

Рационалноста за имплементацијата на QMS треба да биде максимизирање на целите на изведбата на една организација, кој пак за возврат ќе ја зајакне оперативната ефикасност и ефективност. Позади секој успех на било кој систем за менаџмент со квалитет како главен елемент се јавува лидерството: преку него се поставува правецот на визијата на таквата програма, каде луѓето се соодветно распоредени и мотивирани. За еден QMS да биде успешен, неговиот развој и имплементација треба да бидат придружени со програми за промена на менаџментот.

QMS треба да се гледа како стратегија за подобрување на организациските перформанси така што прво, вработените треба да се посветат на задоволување на барањата на потрошувачите со најнизок можен трошок на ресурси и второ, преку континуирано подобрување на производите и услугите, организациските процеси и вклученоста на вработените.

Едно од барањата на QMS, е да секој инволвиран ја прифати одговорноста за квалитетот на својата работа. Со следење на овој пристап, вработените се принудени постојано да развиваат нови начини на работа и да го преиспитуваат начинот на кој функционира организацијата, при што се посветуваат на идејата

дека секогаш има подобар начин да се искористат ресурсите и да се биде попродуктивен¹.

QMS-от може да се разбере:

- » како култура;
- » како управување и процес широко применет во претпријатието;
- » како управувачка филозофија и насочувачки принципи;
- » како стратегија;
- » како систем.

На овие принципи почиваат и стандардите на систем за менаџмент со квалитет од серијата ISO 9001:2008. Овие принципи може да ги користи врвното раководство како рамка за да ја води организацијата кон подобри перформанси.

1.1. ИСО 9001:2008

ИСО преставува акроним за Меѓународната организација за стандардизација и претставува систем на заедничко именување за она што на меѓународно ниво го наложува бизнис квалитетот. ИСО 9001:2008 е всушност фамилија на стандарди што предвидува серија на иновативни применливи насоки за тоа како да се воспостави систем на квалитет за управување на процесите кои влијаат на производите или услугите. ИСО постои за да им помогне на организациите во ефикасно спроведување на системите за управување со квалитет и за континуирано подобрување на перформансите на организацијата. ИСО 9001:2008 е начинот на кој што една организација може себеси да се „организира“ кон квалитет.

Според литературата, филозофијата на ИСО 9001:2008 се базира на²:

- » Глобален тренд кој се стреми кон повисоки очекувања на потрошувачите во врска со квалитетот на производите и услугите;
- » Техничките спецификации сами по себе не можат да гарантираат согласност со барањата на потрошувачот;
- » Меѓународни стандарди за системот на квалитет ги дополнуваат техничките спецификации, со цел доследно да ги задоволуваат потрошувачите;
- » Системот за квалитет на една организација е под влијание на визијата на таа организација, мисијата и вредностите, културата, стилот на управување, индустријата, производот и услугата. Затоа, системите на квалитет ќе се разликуваат од една до друга организација.

Со примената на меѓународно прифатените стандарди организацијата го дефинира својот позитивен однос кон квалитетот, современиот начин на размислување, својата организациска подготвеност и решеност постојано да се унапредува и одржува посакуваниот квалитет и својата сериозна одговорност пред пазарот и купувачите дека договореното ќе биде обезбедено според однапред познати стандарди.

ИСО 9001:2008 преставува интерперсонална комуникациска алатка, која поттикнува размена на информации, која работи ненамерно за прекинување на комуникациските бариери кои постојат во многу организации. Соодветната комуникација значи конкурентен успех.

1. Jones, C., 1994, Making total quality work for your organization, Quality World, Sept. p. 99

2. Linn, L., Shin, L. S., 2003, The structural analysis of TQM, ISO 9000, organizational structure, competitive advantage and organizational performance, Management Research, Vol. 20, No. 4, p. 965

1.2. QMS во организацијата каде што се истражуваше*

Организацијата (*името на организацијата од одредени причини не се споменува во текстот) е од мал тип, има имплементирано систем за менаџирање со квалитет. Како мала организација, со имплементирањето на QMS истата е сертифицирана со ИСО 9001:2008 од независното сертификационно тело СГС Швајцарија. Во неа системот за менаџирање со квалитет е прифатен како процес на континуирано и растечко подобрување на постојните процеси во организацијата.

Во споменатата организација се работи според менаџмент на цели кој преставува еден од најчесто користените системи на менаџирање во развиените земји. Станува збор за систематски и организиран пристап кој му овозможува на менаџментот да се фокусира на остварливите цели и да ги постигнува најдобрите можни резултати со ресурсите кои му стојат на располагање.

2. МОТИВАЦИЈАТА НА ВРАБОТЕНИТЕ И НИВНАТА ПЕРФОРМАНСА

Согласно литературата³, степенот на изведбата на вработените се однесува не само на нивните тековни вештини туку и на нивото на мотивација за секоја индивидуа. Но, како да се мотивира вработениот? Сите организации се загрижени со тоа што треба да биде направено за да се постигне одржливо ниво на изведба преку вработените. Целта е да се развие мотивационен процес и работна средина кој ќе помогне да се осигура дека вработените постигнуваат резултати во согласност со очекувањата на менаџментот.

Мотивацијата на вработените е една од политиките на менаџерите за да се зголеми ефикасното управување меѓу вработените во организациите. Мотивираниот вработен е одговорен за дефинираните цели кои мора да ги постигне, па затоа ги насочува своите напори во таа насока, но мотивацијата предизвикува вработените постојано да трагаат во подобрување на секојдневната работа, што е од суштинско значење за самите организации.

Спроведување на главната цел на QMS е да се развијат системи за пристап во сите области на дејствување. За да може еден системски пристап да се реализира, од луѓето се бара да се осигураат дека сите процеси и процедури се развиени и имплементирани. За тоа е потребен добро мотивиран персонал за да осигура дека е добро имплементиран и успешен реализиран QMS – от во организацијата.

ИСТРАЖУВАЧКИ ДЕЛ

Претходно беше направен осврт на Системот за менаџирање со квалитет кој придонесува и го олеснува регулирањето на процесите во работењето на организацијата. Со неговата имплементација и примената на неговите системски и работни процедури, се очекува работата на вработените во организацијата да даде многу поголеми резултати. Од овде произлезе и основниот проблем во ова истражување: **Дали имплементирањето на QMS во организацијата ја подобрува мотивацијата на вработените при постигнување на целите во работењето?**

Беа определени варијаблите во истражувањето: независна-имплементирањето на QMS врз основа на ИСО 9001:2008 Стандардот за квалитет која е операционализирана преку стратегиските цели и мисија на организацијата,

3. Shadare Oluseyi .A & Shadare Oluseyi .A, 2009, Influence of Work Motivation, Leadership Effectiveness and Time Management on Employees' Performance in Some Selected Industries in Ibadan, Oyo State, Nigeria, European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, ISSN 1450-2275 Issue 16 (2009), <http://www.eurojournals.com>

поконкретно преку осумте основни принципи: Фокус кон корисниците; Лидерство; Инволвираност на човечки ресурси; Процесен пристап; Системски пристап на менаџментот; Континуирано подобрување; Фактички пристап кон донесувањето на одлуки и Заеднички бенефициски односи со добавувачите. Зависна варијабла преставуваше мотивацијата кај вработените, истражувана преку следниве аспекти: Финансиско вреднување; Соодветен работен/животен баланс, помал стрес и работна динамика на своето работно место; Можност за соодветен личен професионален развој во својата работа; Почит кон раководството и Фер-плеј. Примерокот беше намерен, бидејќи го сочинуваа 35 од 36 вработени во споменатата организација и тие се компетентни да одговорат на поставените прашања, затоа што се дел од сите настанати промени во начинот на работа во организацијата.

Како мерен инструмент беше употребен прашалник кој се однесуваше на ставовите на вработените за состојбата од ефектот во организацијата откако е имплементиран QMS, како и идентификување на мотивацијата на вработените преку споменатите аспекти.

Со оглед на тоа дека со имплементирањето QMS во конкретната организација се дефинираа мисијата, визијата и стратегиските цели, добиените резултати во истражувањето покажаа дека испитаниците добро ги разбираат мисијата и визијата на организацијата, постои свесност и разбирање за стратегиските цели на организацијата, редовно се информирани за истите, како и тоа дека добро се искомунцирани стратегиските цели со крајните корисници. Најголемиот дел од нив ја разбираат воведената документација, како и воведените процедури, процеси и упатства. Генерален заклучок е дека најголемиот дел од испитаниците го разбираат имплементираниот QMS.

Сите испитаници одговорија дека се согласуваат дека добиваат соодветен паричен надоместок и дека се задоволни од својата плата, таа е конкурентна со платата на соодветни работни места во слични организации во РС Македонија, како и дека платата е повисока од просечната во РСМ. Се покажа дека работната средина во организацијата поддржува здрав баланс меѓу професионалниот и приватниот живот и претпоставените ја разбираат важноста на овој баланс. Освен тоа, темпото и обемот на работа овозможуваат успешно да се извршуваат работните задачи, но и организацијата има разумни очекувања од своите вработени. Како битен елемент треба да се истакне дека испитаниците не се принудени да бидат помеѓу работните и семејните обврски, како и тоа дека нивната работа не предизвикува неразумни стресни ситуации во нивниот живот.

Добиените резултати посочија дека за тие вработени кои имаат амбиција за напредување постојат адекватни можности за професионален развој и претпоставените го поддржуваат истиот, и се добиваат соодветните обуки за работното место потребни за извршување на работните задачи. Најголемиот дел од вработените две години по имплементирањето на QMS сметаат дека работата во организацијата е подобрена, и дека работните места преставуваат стимулација и предизвик за испитаниците. Најголемиот дел од испитаниците ги почитуваат своите претпоставени и менаџментот на организацијата. Постои почит кон претпоставените како компетентни професионалци, а воедно и почит кон Генералниот секретар, кој покажува лидерски способности во водењето на организацијата односно грижата за системот.

Се покажа дека со разбирање на мисијата и стратегиските цели на организацијата, како и со начинот на работа со веќе имплементираниот QMS постои фер-плеј атмосфера во организацијата. Претпоставените ги третираат подеднакво сите вработени, кон секого поединечно се однесуваат фер и сите вработени во организацијата се третирани фер. Исто така, политиките на организацијата во однос на промовирање и унапредување на работното место во голема мера се фер, а фаворизирањето за покачување на платите и унапредувањето се трудат да го сведат на минимум. Најголемиот дел од испитаниците сметаат дека постои фер атмосфера во организацијата.

Со оглед на тоа дека поставените поединечни хипотези беа потврдени, а со тоа и генералната хипотеза, може да се заклучи дека имплементирањето на QMS има ефект и ја подобрува мотивацијата на вработените во организациите.\

ЗАКЛУЧОК

Во денешно време, каде конкурентноста е многу голема, вработените на секоја организација се најцентралниот дел и затоа треба на нив да се влијае и да се убедат за да ги исполнат своите обврски. Мотивацијата при работењето е еден од најбитните фактори за постигнување на добрите резултати. Од тие причини, се пристапува кон имплементирање на QMS, кој воспоставува стандарди и процедури со цел подобрување на квалитетот во сите процеси и активности во организациите. QMS преставен како стратегија е филозофија на интегрирано управување и збир од правила, кои потенцираат постојано подобрување.

Целта на ова истражување, во најголем дел беше одредена од реалната состојба во организацијата во која се спроведе истражувањето. Станува збор за намерен примерок на испитаници, односно вработени кои беа во можност да одговорат на поставените прашања поради нивната инволвираност во промените во начинот на работа во организацијата. Добиените резултати од истражувањето за испитување на познавањето на QMS-от во организацијата како и за мотивацијата, беа разгледувани и анализирани, и истите како краен резултат им беа доставени на испитаниците во извештај од преиспитувањето на задоволството на заинтересираните страни.

Истражувачките резултати во целост ги потврдија основните претпоставки, што подразбира дека откако е имплементиран QMS, односно вработените ги разбрале мисијата и стратегиските цели на организацијата, тие имаат подобрена мотивација во истражуваните аспекти. Бидејќи примената на системот за менаџирање со квалитет ја има за цел токму мотивацијата, истражувањето беше направено во организација каде овој систем е применет и функционира.

Од сето ова може да се заклучи дека примената на QMS ја подобрува мотивацијата кај вработените во организацијата, но сепак треба да се има во предвид дека тоа се само неколку аспекти на мотивацијата. И како препорака, добро е да се спроведат истражувања и при тоа да се земат во предвид сосема различни аспекти на мотивацијата од овие во ова истражување.

И за крај, QMS-от мора и понатаму да се одржува и негува, доколку би сакале да имаме успешни, но и подобри резултати. Неговата постојана и доследна примена, неговата надградба, ќе овозможи не само успешна реализација на поставените цели, туку и следење на новите промени и состојби, како и усовршување на организациските перформанси.

ЛИТЕРАТУРА

1. Bagshawe Anthony, 2011, Getting motivation right, Anthony Bagshawe & Ventus Publishing APS, ISBN 978-87-7681-778-7;
2. Durai Anand Kumar and V. Balakrishnan, 2011, A study on ISO 9001 quality management system (QMS) certifications – reasons behind the failure of ISO certified organizations, <http://interesjournals.org/JRIBM/pdf/2011/August/Kumar%20and%20Balakrishnan.pdf>;
3. Garner Eric, 2012, Effective discipline: How to manage discipline at work, Eric Garner & Ventus Publishing APS, ISBN 978-87-7681-988-0;
4. Jansen Jochem, November 2008, "ISO 9000: Motivations and Challenges do they relate", Supervisors University of Twente, Twente Holland;
5. Jan Tshione Letsoalo, 2009, "The implementation of the integrated quality management system as an instrument of performance management in Lebowa kgomo circuit, Limpopo province", Research dissertation, Faculty of management science and law at the university of Limpopo, Limpopo Province, South Afrika;
6. Joiner A. Therese, 2006, "Total quality management and performance: The role of organization support and co-worker support" (Paper), School of Business, La Trobe University, Bundoora, Australia;
7. Knowles Graeme, 2012, Managing quality in the 21st Century: Principles & Practice, Graeme Knowles & Ventus Publishing APS, ISBN 978-87-403-077-2;
8. Poza -Sousa, Altinkilink Mert, & Searcy Cory, 2009, "Implementing a Functional ISO 9001 Quality Management System in Small and Medium-Sized Enterprises" <http://www.cscjournals.org/csc/manuscript/Journals/IJE/volume3/Issue3/IJE-28.pdf>;
9. Prince S N, December 2008, "Assessing quality management systems of SMME's in the manufacturing sector" – MBA Thesis, Department of Business Management, Faculty of Business and Economic Sciences of the Nelson Mandela Metropolitan University;
10. Ruzevicius J., Adomaitiene R. & Sirvidaite J., 2004, Motivation and efficiency of quality management systems implementation: a study of Lithuanian organization, Vol. 15, No. 2, 173–189, March 2004, Department of Quality Management, Faculty of Economics, University of Vilnius, Lithuania;