# Качество труда и его оценка

Качество труда — одна из важнейших категорий, которая влияет на объемы выпуска продукции.

Оценка качества труда на предприятии — процесс субъективный, но он позволяет вполне объективную оценку личностным и деловым качествам работников, особенно в том случае, если это происходит на научной основе.

Оценка качества труда — это сравнительная оценка, которая представляет собой сопоставление характеристик живого труда, взятого за эталон. Сравнительная оценка способствует развитию как профессиональных, так и личностных качеств работника, которые необходимы не только конкретному работнику для эффективного труда на данном рабочем месте, но и желательны для достижения трудовых целей коллектива.

В условиях развития производства и трудовых отношений постоянно возрастают требования к качеству рабочей силы, особенно с точки зрения научного подхода к организации труда.

Требования к рабочей силе касаются профессиональных, квалификационных и деловых качеств, которые и определяют степень пригодности работника к данному виду труда. Таким образом, оценка качества труда предполагает систематическое и тщательное изучение качественного состава рабочей силы с целью его постоянного развития путем обновления, перемещения и повышения квалификации. Поэтому в экономически развитых странах оценке качества труда уделяется большое внимание на предприятиях. Эта работа рассматривается как составная часть процесса совершенствования организации труда и управления.

Оценка качества труда получила свое начало на предприятиях США и была названа "оценка по заслугам". Затем ее применение стало повсеместным в других странах.

В России оценка качества труда применяется в основном как средство стимулирования труда — в распределении коллективной текущей премии между работниками, но может применяться и при расчете сдельного приработка. Коэффициент трудовой эффективности рассчитывается с помощью повышающих и понижающих значений соответствующих коэффициентов.

Так, повышающими значениями трудовой эффективности могут быть:

увеличение объема работы за счет роста производительности труда;

работа с использованием обоснованных норм труда;

получение призовых мест на смотрах и конкурсах по совершенствованию организации труда;

внедрение рацпредложений;

участие в движении наставничества и др.

Понижающими значениями трудовой эффективности могут быть:

некачественное выполнение профессиональных обязанностей;

низкое санитарное состояние рабочего места;

нарушение сроков выполнения заданий;

производство некачественной продукции;

небрежное отношение к оборудованию;

нарушение трудовой дисциплины и др.

Показатели качества труда. Выбор и обоснование критериев оценки по заслуге

Каждое предприятие и его подразделения разрабатывают свои показатели качества труда в соответствии с особенностями вида трудовой деятельности. Каждый показатель имеет количественную оценку, выраженную в баллах или в коэффициентах. За единицу принимается нормальное значение качества труда. Руководитель подразделения на основе имеющегося перечня повышающих и понижающих значений коэффициента качества труда ежедневно ведет их фактический учет, что отражается в экране качества труда. По прошествии месяцу эти оценки обобщаются и рассматриваются на общем собрании коллектива. Протокол собрания с утвержденными оценками представляется экономисту (бухгалтеру) для учета при начислении заработной платы.

Как правило, при построении системы оценки качества труда используют небольшое количество показателей — от 4 до 15. Применение большого числа показателей мешает учету и усложняет их восприятие. Показатели системы оценки качества труда (критерии) должны легко определятся и быть универсальными т. е. присущими большинству работников. Но при этом важно, чтобы они были характерны для данного вида работ. Имеются и типовые критерии, которые применяют большинство фирм. Это: мастерство и инициативность, ритмичность в работе, стабильно высокая интенсивность труда, владение смежными профессиями, участие в изобретательской и рационализаторской работе и т.п. Следует отметить также такие критерии, как приспособляемость, сотрудничество, надежность, бережливость, сообразительность, отношение к оборудованию и средствам труда, знание дела, соблюдение техники безопасности. Выбор и обоснование критериев оценки по заслугам происходит на основе методов психологии и физиологии труда, математической статистики и ряда других.

Применение оценки по заслугам в целях материального стимулирования на предприятии, как правило, производится на основе статистического взвешивания показателей, характеризующих личностные качествами объединения их в группы. Таких групп несколько, в каждой определен удельный вес в процентах, в пределах 100. Например:

качество работы 25

выработка 20

профессиональные знания 20

приспособляемость 15

надежность 10

отношение к работе 10

В случае применения оценки по заслугам в качестве средства дополнительного премирования используются бальная оценка уровня качества труда. Для различных оценок уровня качества труда предусмотрено определенное количество баллов:

отлично 341-400 — хорошо 281-340

удовлетворительно 221-280 — плохо 161-220

неудовлетворительно 100-160

В соответствии с суммой полученных баллов работнику устанавливается надбавка к основной заработной плате. Работнику, получившему 281-300 баллов, устанавливается надбавка в размере 5 % основного заработка, 301-320 баллов — 10 % и т.д.

В настоящее время возможности применения метода оценки качества труда значительно расширены. Попытки учесть качественные стороны процесса труда принимают все более распространенный характер. Так, оценка качества труда применяется не только для развития и стимулирования уже нанятых работников, но и при отборе претендентов на рабочее место, т.е. в процессе собеседования и тестирования.

Влияние социального фактора на качество труда

К понятию «качество труда» применяют двусторонний подход: с одной стороны — это обобщенная характеристика квалификационной сложности труда в целях построения тарифной системы оплаты труда, с другой — результативность труда с точки зрения экономических затрат.

К внутренним основаниям необходимости контроля качества труда работников относятся:

увеличение времени обслуживания оборудования;

увеличение времени простоя оборудования;

увеличение процента брака.

Внешняя причина заключается в неудовлетворенности потребителя.

Анализ качества труда основывается на результатах, полученных в ходе контроля систем менеджмента качества, на их соответствии требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования». Стандарт нацелен на повышение удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения системы менеджмента качества, включая процессы постоянного ее улучшения. Иные стандарты ориентируют менеджмент качества на удовлетворение потребностей всех заинтересованных сторон, что приводит к успеху хозяйства в целом.

Главным во внедрении менеджмента качества труда как социальной составляющей всеобщего управления качеством (TQM) считается необходимость совпадения целей сотрудников с целями предприятия. Поэтому является необходимым мировоззрение сотрудников, когда за качество отвечают все.

Для этого применяются различные факторы мотивации.

Внешние мотивы:

стабильная работа;

контрактные условия;

карьера;

размер заработной платы;

надбавки, премии и штрафы.

К внутренним мотивам относятся:

оценка коллег;

оценка руководства;

самооценка и самовыражение;

стремление к ответственности.

Однако основной проблемой современных предприятий является не заинтересованность всех сторон и невостребованность интеллектуальных ресурсов. По этим причинам необходимо: стимулирование персонала; определение соответствия интеллектуальных способностей должностным обязанностям; продвижение персонала.

Основными принципами современного качества труда являются:

осознание сотрудниками необходимости качественно трудиться;

принятие научно обоснованных решений на основе анализа полной информации;

делегирование полномочий компетентным и ответственным работникам;

всеобщее и постоянное обучение;

ответственный менеджмент.

Повышение качества труда — одна из основных проблем промышленных предприятий и организаций, которую необходимо решать совместными усилиями.