

Человеческий фактор в управлении качеством

Книги — это корабли мысли,
 странствующие по волнам времени
 и бережно несущие свой драгоценный груз
 от поколения к поколению.

Ф. Бэкон

В.И. Даниляк

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ

ИННОВАЦИОННЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ ЭРГОНОМИЧНОСТЬЮ

*Допущено Советом Учебно-методического объединения
по образованию в области менеджмента
в качестве учебного пособия для студентов высших
учебных заведений, обучающихся по направлению
подготовки «Менеджмент»*



Москва
Логос
2011

УДК 338
ББК 65.9(2)21
Д17

Серия основана в 2003 году

Рецензенты

Л.Д. Чайнова, доктор психологических наук, профессор
М.М. Соловьев, доктор технических наук, профессор кафедры общего
и стратегического менеджмента Национального исследовательского
университета «Высшая школа экономики»

Даниляк В.И.

Д17 Человеческий фактор в управлении качеством: инновационный
подход к управлению эргономичностью: учеб. пособие / В.И. Да-
ниляк. — М.: Логос, 2011. — 336 с. — (Новая университетская биб-
лиотека).

ISBN 978-5-98704-585-5

Раскрыта роль человеческого фактора во Всеобщем управлении
качеством. Сформулирована концепция управления эргономичностью
и представлен системный подход к эффективному решению на ее основе
комплекса таких ключевых задач, как использование инновационного
потенциала эргодизайна, анализ и выявление взаимосвязи и взаимосвя-
симости безопасных и комфортных условий труда с учетом человеческих
рисков, реализация организационно-психологического и социотехничес-
кого обеспечения менеджмента качества, формирования бизнес-модели
управления эргономичностью и др.

Для студентов вузов, получающих образование по направлению под-
готовки «Менеджмент». Может использоваться широким кругом специа-
листов инженерно-технического и экономического профиля, работаю-
щих в сфере управления качеством. Представляет интерес для руководи-
телей и менеджеров среднего звена предприятий и организаций.

УДК 338
ББК 65.9(2)21

ISBN 978-5-98704-585-5

© Даниляк В.И., 2011
© Логос, 2011

Содержание

Введение	7
1. Вехи формирования проблемы менеджмента качества.....	15
2. Место и роль управления эргономичностью в менеджменте качества	45
3. Категориально-понятийный аппарат проблемы управления эргономичностью	107
4. Потребности и мотивы в решении проблемы качества.....	117
5. Системная концепция управления эргономичностью и стратегия установления эргономических требований	141
6. Инновационный потенциал эргодизайна.....	167
7. Конкурентное преимущество как результат эргодизайна	186
8. Методика оценки эргономичности	204
9. Человеческие риски, безопасность труда и функциональный комфорт	221
10. Организационно-психологическое и социотехническое обеспечение управления эргономичностью	240
11. Бизнес-модель управления эргономичностью	273
12. Информационно-нормативная поддержка управления эргономичностью	296
Заключение.....	326
Литература.....	329

- Ковалев А.И.* Менеджмент качества. Многое в немногих словах. — М.: РИА «Стандарты и качество», 2007.
- Конти Т.* Качество: Упущенная возможность? — М.: РИА «Стандарты и качество», 2007.
- Корнилова Т.В.* Диагностика мотивации и готовности к риску. — М.: ИП РАН, 1997.
- Корнилова Т.В.* Психология риска и принятия решений. — М.: Аспект-Пресс, 2003.
- Коротков Э.М.* Исследование систем управления. — М.: Дека, 2000.
- Котик М.А.* Психология и безопасность. — Таллин: Валгус, 1981.
- Кохран К.* Нас много — потребитель один. — М.: РИА «Стандарты и качество», 2009.
- Кросби Ф.* Качество и я. Жизнь бизнесмена в Америке. — М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.
- Лapidус В.А.* Всеобщее качество в российских компаниях. — М.: Типография «Новости», 2000.
- Лебедева Н.М.* Базовые ценности русских на рубеже ХХI века // Психологический журнал. 2000. Т. 21. № 3.
- Левинсон У., Рерик Р.* Бережливое производство. — М.: РИА «Стандарты и качество», 2007.
- Леонова А.Б.* Психодиагностика функциональных состояний человека. — М.: Изд-во МГУ, 1984.
- Леонова А.Б., Чернышова О.Н.* Психология труда и организационная психология. Современное состояние и перспективы развития. — М.: Радикс, 1995.
- Леонтьев Д.А.* Ценность как междисциплинарное понятие: опыт многомерной реконструкции // Вопросы философии. 1996. № 4.
- Локтионов М.В.* Системный подход в менеджменте. — М.: Генезис, 2000.
- Луис Р.* Система канбан. — М.: РИА «Стандарты и качество», 2008.
- Луман Н.* Понятие риска // Альманах: Тезис. Риск. Неопределенность. Случайность. — Рига: Якорь, 1994—1995.
- Львов В.М., Руденко В.Н.* Некоторые направления совершенствования нормативно-технической документации в области эргономического обеспечения проектирования человекокомпьютерных интерфейсов автоматизированных рабочих мест // Проблемы эргономики и психологии. 2000. № 4.
- Магазаник В.Д.* Человеко-компьютерное взаимодействие. — М.: Университетская книга; Логос, 2007.
- Малахов С.В.* Основы экономической психологии. — М.: Институт экономической политики, 1992.
- Мани Д.* Бережливое управление. — М.: РИА «Стандарты и качество», 2009.
- Марцинкевич В.И., Соболева И.В.* Экономика человека. — М.: Аспект-пресс, 1995.

- Маслоу А.* Мотивация и личность. — М., 1998.
- Маслоу А.* Новые рубежи человеческой природы. — М.: Смысл, 1999.
- Мейстер Д., Рабидо Д.* Инженерно-психологическая оценка систем управления. — М.: Сов. радио, 1974.
- Мейстер Д.* Эргономические основы разработки сложных систем. — М.: Мир, 1979.
- Мельников Г.П.* Основы терминоведения. — М.: Изд-во РУДН, 1991.
- Месарович М., Такахара И.* Общая теория систем. — М.: Мир, 1978.
- Мильнер Б.З.* Теория организации. — М.: Инфра, 2001.
- Минервин Г.Б., Мунипов В.М.* О красоте машин и вещей. — М.: Просвещение, 1975.
- Мокшанцев Р.И.* Психология рекламы. — М.: ИНФРА-М, 2000.
- Мунипов В.М., Даниляк В.И., Оше В.К.* Стандартизация, качество продукции и эргономика. — М.: Стандарты, 1982.
- Мунипов В.М., Зинченко В.П.* Эргономика. — М.: Логос, 2001.
- Никифоров Г.С.* Психология менеджмента. — М., 2000.
- Ньюстром Д.В., Девис К.* Организационное поведение. — СПб.: Питер, 2000.
- Овощдин В.Ю.* Управление качеством. — М.: Дело и сервис, 2007.
- Ольшанский Д.В.* Психология масс. — СПб.: Питер, 2001.
- Островский В.А.* Теория систем. — М.: Высш. школа, 1997.
- Панов А.Н.* Как победить в конкурентной борьбе. Гармоничная система качества — основа эффективности менеджмента. — М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.
- Папаев С.Т.* Информационное обеспечение технического регулирования: состояние и перспективы // Стандарты и качество. 2003. № 5.
- Плаус С.* Психология оценки и принятия решений. — М.: Филин, 1998.
- Полборн Р.* Образ и предвкушение. — М.: Флинта, 2003.
- Почебут Л.Г., Чикер В.А.* Организационная психология. — СПб.: Питер, 2000.
- Пятибратов А.П.* Человекомашинные системы: эффект эргономического обеспечения. — М.: Экономика, 1987.
- Разработка информационного обеспечения банка эргономических данных / под ред. Г.М.Зараковского. — М.: ВНИИТЭ, 1988.
- Русских А.П., Руденко В.Н.* Анализ состояния и направления развития нормативно-технической базы по эргономике // Проблемы психологии и эргономики. 2001. № 2 (12).
- Салимова Т.А., Ватолкина Н.Ш.* История управления качеством. — М.: Кнорус, 2005.
- Салмон Р.* Будущее менеджмента. — СПб.: Питер, 2004.
- Сальвенди Г.* Человеческий фактор: в 6 т. — М.: Мир, 1971.
- Синк С.* Управление производительностью, планирование, измерение и оценка. Контроль и повышение. — М.: Прогресс, 1989.

- Смолян Г.Л., Лепский В.Е.* Новые технологии информационного воздействия на индивидуальное, групповое и массовое сознание // Проблемы психологии и эргономики. 2001. №3.
- Строкина А.Н.* Эргономическая антропология в проектировании и оценке эргатических систем. Автореф. дис. — М.: 2001.
- Теория управления. Терминология: сборник рекомендуемых терминов. — М.: Наука, 1988. Вып. 107.
- Туоминен К.* Качество управления изменениями. — М.: РИА «Стандарты и качество», 2008.
- Управление организацией. Энциклопедический словарь. — М.: ИНФРА-М, 2001.
- Фаткин Л.В.* Парадоксы менеджмента. — М.: ИНФРА-М, 2006.
- Фаткин Л.В.* Психология потребностей и потребления. — М.: 1982.
- Фен Г.* Синергетика. — М., 1980.
- Флеминг Д., Асплунд Д.* Управление качеством услуг. — М.: Альпина Бизнес-Букс, 2009.
- Харрингтон Д., Воул Ф.* Совершенство управления знаниями. — М.: РИА «Стандарты и качество», 2008.
- Хекхаузен Х.* Мотивация и деятельность. — М., 1986. Т.1—2.
- Чайнова Л.Д.* Концепция функционального комфорта и проектирование среды государственных учреждений / Оптимизация условий деятельности государственных служащих. — М.: РАГС, 2003.
- Чайнова Л.Д.* Функциональный комфорт как обобщенный критерий оптимизации трудовой деятельности // Техническая эстетика. 1985. № 2.
- Чудновская С.Н.* История менеджмента. — СПб.: Питер, 2004.
- Шадриков В.Д.* Введение в психологию мотивации поведения. — М.: Логос, 2001.
- Шейн Э.* Организационная культура и лидерство. — СПб.: Питер, 2002.
- Шишков Г.М., Круглов М.Г.* Менеджмент качества как он есть. — М.: ЭКСМО, 2007.
- Экономическая психология. Социокультурный подход. — СПб.: Питер, 2000.
- Юклянюк В.В., Багрецов С.А.* Ценностно-нормативный подход к регулированию социальных процессов на техногенных объектах // Проблемы эргономики и психологии. 2001. № 2 (12).
- Эванс Д.* Управление качеством. — М.: ЮНИТИ, 2007.
- Ясин Е.Г. Модернизация экономики и система ценностей. — М.: ГУ ВШЭ, 2003.
- Arkes H.R., Hammond K.R.* (Eds) Judgement and decision making: An interdisciplinary reader. — Cambridge, England. Cambridge University Press, 1986.
- Armstrong T., Fine L, Silverston B.* Occupational Risk Factors. — Cincinnati, Ohio, 1985.

Bazerman M.H. Judgement in managerial decision making. — N.Y.: John Wiley and Sons, 1990.

Bell D.E., Raiffa H., Tversky A. (Eds) Decision making: Descriptive, normative and perspective interactions. — Cambridge, England: Cambridge University Press, 1989.

Burkhardt F. Some views from Germany on standartizing in the fields of ergonomics. International Symposium of Ergonomics and Standards. Proceedings, 1974.

Chapanis A. Some problems with the development of Christensen G.M. Ergonomics: Where have we been, where are we going? Proceedings 6-th Congress of the International ergonomics Association, 11-16, 1976, University of Maryland, USA.

Corlett E.N. People, standards and ergonomics. International Symposium of Ergonomics and Standards. Proceeding, 1974, Loughborough, England.

Dinsmore P.C. Human Factors in Project Management. — N.Y., 1990.

Drury C. Ergonomics and the quality movement. Manuscript, State University New York at Buffalo, Department of Industrial Engineeering, 1996.

Frost P.Y. et all. Organizational culture. Beverly Hills CA: Sage, 1995.

Handbook of human factors and ergonomics. II edition. — N.Y.: J.Wiley and sons, Inc, 1997.

Hansen B. Quality control: theory and application. — Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1996.

Hendrick H.W. Human factors in organizational design and management: past, present and future // Human factors in organizational design and management-IV / Ed. by J.E. Bradley, H.W.Hendrick — North-Holland, Elsevier Science B.V., 1994.

Kanungo Rabindra. Leadership in organizations looking ahtad to the 21-st century.Canadian Psychology. Ottawa: Feb.-May 1998. Vol. 39.

Konz S. Work design: industrial ergonomics. Scottsdale, Arisona, 1980.

Kuorinkka Y. Ergonomics in the future, next leg // Ergonomics. 1990. Vol. 33, № 4. Management Quality and Competitiveness / Jvacevich J.M. et all. — Boston, 1993.

Meister D. Conceptual Aspects of Human Factors, Baltimore. — The Hopkins University Press, 1989.

Metz B. Ergonomics and Standards // Ergonomics. 1973. Vol. 19. № 3.

Nachreiner F. Standarts for ergonomics principles relating to the disign of work systems and ti mental workload. Applied ergonomics, 1995. 26.

Riley M., Gramopadhye A. Total quality management and ergonomics. Miscible or immiscible ? Proceeding of the Human Factors and Ergonomics Society. 40 Annual 1996.

Somberg B.L., Day M.C. Human centered reengineering. Integration of human factors into business and reengineering. Proceeding of the Human Factors and Ergonomics Society. Annual Meeting. 1995. Vol. 2.

Учебное издание

Даниляк Владимир Исакович

**ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР
В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ
ИННОВАЦИОННЫЙ ПОДХОД
К УПРАВЛЕНИЮ ЭРГОНОМИЧНОСТЬЮ**

Учебное пособие

Редактор *Е.В. Комарова*

Корректор *Е.И. Дронова*

Компьютерная верстка *А.М. Моисеева*

Оформление *Н.А. Андреева*

Подписано в печать 28.07.11. Формат 84х108/32.

Печать офсетная. Бумага офсетная. Печ. л. 10,5.

Тираж 1000 экз. Заказ

Издательская группа «Логос»

123104, Москва, Б. Палашевский пер., д. 9, стр. 1

ПО ВОПРОСАМ ПРИОБРЕТЕНИЯ ЛИТЕРАТУРЫ ОБРАЩАТЬСЯ:

Издательская группа «Логос»

111024, Москва, ул. Авиамоторная, д. 55, корп. 31

Справки по тел.: (495) 642-59-89, 644-38-04

Электронная почта: universitas@mail.ru

Дополнительная информация на сайте www.logosbook.ru