

аспект творчества у педагогов и мастеров профессионального обучения достаточно развит, операциональными умениями, являющимися основой творческой деятельности, респонденты владеют недостаточно. Особенно низкие показатели по умениям: выдвигать идеи, выделять проблему, находить и выделять новое в педагогике, объяснять явления и ситуации.

На наш взгляд, недостаточный уровень развития операциональных умений связан с тем, что педагоги не владеют технологией творческого процесса.

Исходя из этого, можно рекомендовать целенаправленно формировать у будущих педагогов и мастеров профессионального обучения названные умения и обеспечить владение ими технологией творческого процесса.

М.Е. Пармонова
(УрГУ, Екатеринбург)

ВОПРОСЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПЕРСОНАЛА В TQM-ОРИЕНТИРОВАННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Преобразования экономических отношений, продиктованные условиями ожидаемого вступления России во Всемирную торговую организацию, качественно повлияют на происходящие социально-трудовые процессы в обществе. Это обусловлено, прежде всего, адаптацией к культурно-экономической модели, созданной Соглашениями Всемирной торговой организации; обычаями делового оборота на мировом рынке; ограничением и даже отказом в субсидиях и государственной поддержке отечественных организаций (кроме науки); усилением конкуренции на внутреннем российском рынке между отечественными и зарубежными производителями, резидентами и нерезидентами и т.д.

Вступление России в ВТО предполагает проведение комплексного диагностического обследования систем менеджмента предприятий на соответствие требованиям, сформулированным в документах ISO 9001 (сис-

тема качества), ISO 14001 (экология), OHSAS 18000 (промышленная безопасность), SA 8000 (социальная ответственность) и др.

Эти важнейшие стандарты носят нормативный характер и служат целям внешней оценки систем качества потребителем или третьей стороной.

ISO (international organization on standartizations) – международная организация по стандартизации (ИСО) создала единую нормативную базу для сертификации систем качества во многих странах. По оценкам экспертов, в мире сегодня сертифицировано по ИСО 9001, ИСО 9002 и ИСО 9003 свыше 200 тысяч компаний и фирм, и, по оценкам авторитетных специалистов на Западе, эффективность работы организаций, внедривших систему качества по ИСО 9000, в 2-3 раза выше, чем у их конкурентов, не использующих данную систему.

Целью ISO является «содействие развитию стандартизации в мировом масштабе для облегчения международного товарообмена и взаимопомощи, а также для расширения сотрудничества в области интеллектуальной, научной, технической и экономической деятельности». Однако в основе ИСО 9000 заложена система комплексного управления качеством или всеобщий менеджмент качества (Total Quality Management), ориентированная на удовлетворение запросов потребителя и превращающая совершенствование качества в задачу каждого сотрудника.

Для России проблема качества не является новой. В Советском Союзе была создана хорошая система стандартов и контроля качества. Однако качество как категория рассматривалась в суженном варианте, а именно как соответствие продукции лишь государственным стандартам, как правило, не всегда и несвоевременно учитывалось мнение потребителей. Отсутствовал комплексный подход к качеству, предполагающий объединение системы стандартов:

- по организации труда, производства и управления (определяющих качество трудовой жизни);

- обеспечивающих качество продукции (работ, услуг), определяющих качество и степень удовлетворенности потребностей общества;
- социальной сферы, гарантирующих поддержание определенного уровня жизни.

Поэтому часто продукция, производимая в СССР, зачастую, несмотря на свою добротность, не удовлетворяла каким-то эстетическим и другим запросам потребителей.

В связи с этим в настоящее время качество рассматривают как динамичную социально-экономическую категорию, присущую любому объекту, охватывающую совокупность свойств (характеристик) данного объекта, обуславливающего его способность удовлетворять имеющиеся и ожидаемые потребности, складывающиеся под влиянием технологических, социальных, экономических и экологических факторов и формирующих объективную основу качества жизни человека и общества. Многие авторы, раскрывая категорию «качество», показывают взаимосвязь качества произведенной продукции, качества труда, качества трудовой жизни, качества персонала и качества жизни. Иерархическая цепочка взаимосвязи и взаимовлияния разных видов качеств должна обеспечивать создание системы всеобщего качества (рис. 1).



Рис. 1 Пирамида качества системы всеобщего управления качеством

Концепция TQM, затрагивая проблемы формирования благоприятной производственной среды, акцент делает на смещение главных усилий в сфере качества в сторону человеческих ресурсов. Идейное содержание философии TQM выдвигает качество как основной критерий оценки работы всего предприятия. При этом трактует его в широком экономическом, социальном и даже психологическом смысле. Поэтому к основным мероприятиям подготовки базовых отраслей промышленности и отдельных организаций для подтверждения соответствия международным стандартам качества относятся:

- аттестация кадров;
- сертификация (экспертиза) партий продукции;
- сертификация систем менеджмента и другие.

Управление качеством предполагает использование системного и

процессного подходов. В настоящее время наиболее современные концепции управления персоналом, такие, как стратегически ориентированная и системно ориентированная, базируются на принципах системного подхода. Использование системного подхода в управлении персоналом, его качественным составом, предопределяет ряд предпосылок, таких как:

- интеграция научных знаний, рост междисциплинарных проблем;
- комплексность проблем и необходимость их изучения в единстве технических, экономических, социальных, психологических, управленческих и других аспектов;
- рост количества связей между объектами, усложнение структуры объектов;
- динамичность изменяющихся ситуаций;
- дефицитность ресурсов;
- глобализация конкуренции, кооперации, стандартизации и т.д.

В условиях TQM основными задачами управления персоналом являются:

- обеспечение фирмы квалифицированными и заинтересованными работниками;
- эффективное использование мастерства и способностей персонала;
- совершенствование системы мотивации персонала;
- повышение уровня удовлетворенности трудом;
- создание благоприятного морального климата;
- управление внутрифирменным движением персонала;
- совершенствование методов оценки персонала;
- влияние на творческую активность персонала;
- обеспечение высокого уровня жизни работников и т.д.

Управление качеством персонала должно обеспечить соответствие качества и цены на производимую продукцию с качеством персонала.

Американский ученый, экономист Дж. Грейсон справедливо заме-

тил, что человек, «человеческий капитал – это наиболее ценный ресурс, гораздо более важный, чем природные ресурсы или накопленное богатство. Именно человеческий капитал, а не производственные ресурсы...». Проблема управления качеством в TQM-ориентированной организации состоит в развитии:

- профессионализма работников;
- методов оценки качества персонала;
- мотивации работников к достижению вершины мастерства и т.д.

Таким образом, отличительной чертой современной организации выступает ее прямая зависимость от качества персонала, так как успех деятельности зависит от профессионализма ее работников.

Персонал – это личный состав организации, включающий всех наемных работников и работающих собственников и совладельцев. С другой стороны, структура персонала организации – это совокупность отдельных групп работников, по какому - либо признаку, чаще всего по характеру трудовых функций, также различают структуру половозрастную, квалификационную, по стажу, по уровню образования – все эти признаки характеризуют качество персонала. Они находят отражение в понятии «трудовой потенциал».

Учитывая, что трудовой потенциал – это совокупность физических и духовных качеств человека, определяющих возможность и границы его участия в трудовой деятельности, способность достигать в данных условиях определенных результатов, а также совершенствоваться в процессе труда, основными компонентами трудового потенциала работников считаем являются:

- психофизическую составляющую, т. е. состояние здоровья, работоспособности и склонности человека, тип нервной системы и т.п.;
- профессионально-квалификационную составляющую – уровень образования, объем специальных знаний, трудовые навыки, способность

к инновациям, интеллект, творческие способности, профессионализм;

- личностную составляющую – отношение к труду, дисциплинированность, активность, ценностные ориентиры, мотивированность, нравственность и т.д.;

- социально – демографическую составляющую – пол, возраст, семейное положение и др.

Именно поэтому трудовой потенциал является одним из критериев качества персонала, с одной стороны, и определяется качества персонала – с другой.

Среди разных функций управления персоналом, такие, как:

- обеспечение организации квалифицированными и заинтересованными работниками;

- эффективное использование мастерства и способностей персонала;

- совершенствование системы мотивации персонала;

- повышение уровня удовлетворенности трудом;

- создание благоприятного морального климата;

- управление внутрифирменным движением персонала;

- совершенствование методов оценки персонала;

- влияние на творческую активность персонала;

- обеспечение высокого уровня жизни работников и т. д.

Особое внимание необходимо уделить оценке персонала, обеспечивающей конкурентоспособность предприятия в условиях глобализации и перехода к системе тотального менеджмента качеством (TQM). Данная система обуславливает определенные, документально закреплённые функции, обязанности, права и ответственность в области качества как подразделений, так и должностных лиц организации. Регламентирование осуществляется разработкой различных видов нормативных документов, характеризующих качество и процедуры, обеспечивающие его. К их числу наряду с такими видами, как руководство по качеству, относятся и положения о

подразделениях, и должностные инструкции. Последовательность этапов регламентации деятельности в области качества представлена на рис. 2.

В требованиях, разработанных международной организацией по стандартизации (ISO), чаще используется термин «компетентность», т.е. общая способность специалиста мобилизовать свои знания, умения, а также обобщенные способы выполнения действий как способность установления связи между знанием и ситуацией, требующей каких-либо действий.

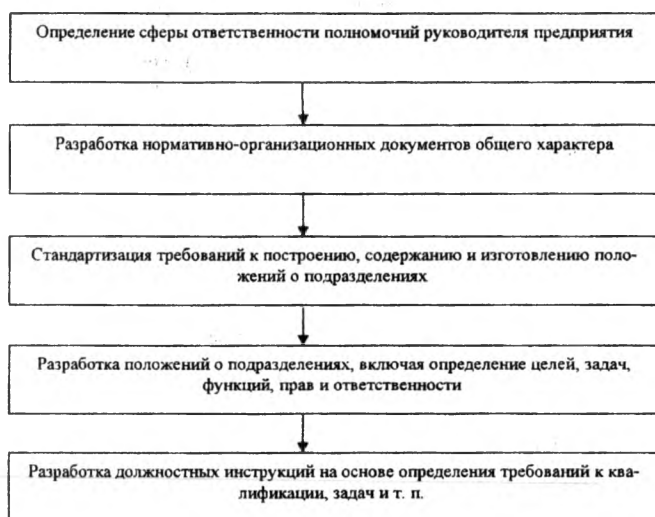


Рис. 2 Процесс регламентирования деятельности (компетенции) персонала и определение требований к его компетенциям

В настоящее время различают разные виды компетентности, каждая из которых характеризуется группой определенных показателей.

Перечень ключевых компетенций и их характеристика

Виды компетентности	Показатели, характеризующие данный вид
Исследовательская - умение изучать	Умение извлекать пользу из опыта Умение организовать взаимосвязь своих знаний Наличие собственных приемов обучения Уметь решать проблемы и т.п.
Социально-информационная, т.е. уметь искать	Умение запрашивать различные базы данных Умение опрашивать окружающих Умение консультироваться у экспертов Умение работать с документами и их классифицировать и др.
Когнитивная- умение думать	Умение видеть причинно-следственные связи Критически относиться к тому или иному аспекту развития общества Умение противостоять трудностям Умение занимать позиции в дискуссиях и высказывать свое собственное мнение
Коммуникативная-умение сотрудничать, общаться	Умение сотрудничать и работать в группе, команде Умение улаживать конфликты, договариваться
Организаторская- умение сотрудничать, общаться	Умение включаться в проект Умение организовать свою работу Умение пользоваться определенными техническими средствами и т. п.
Волевая- умение адаптироваться	Умение использовать новые технологии Умение проявлять гибкость Умение находить новые решения и т. п.

Управление персоналом в TQM- ориентированной организации предполагает управление качеством персонала, включающее: проведение профессионального отбора; рациональное использование профессиональных кадров; повышение их квалификации; определение стандартов профессионализма и компетентности.

А.С. Парфенова
(РГППУ, Екатеринбург)

МИРОВЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ: СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ

Состояние и развитие образования в мировом масштабе ставит задачу повсеместного овладения информационными ресурсами. Важнейшими элементами электронной части мирового информационного пространства