

В. А. Мухачев

МНОГОУРОВНЕВАЯ СИСТЕМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ, ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ И ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ – ЭЛЕМЕНТ КОРПОРАТИВНОЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Глобализация интеграционных процессов в информационной, экономической, технологической сферах способствует формированию повышенных ожиданий и требований общества к качеству продукции и услуг, к качеству процессов производства, труда и управления. Открытое информационное пространство и развитие коммуникаций дают возможность объективно оценить качество среды обитания, выявить потенциал улучшений и взять на вооружение разнообразные методы и инструменты повышения качества жизни и деятельности.

Методологической основой современных технологий управления качеством процессов, продуктов и услуг являются международные стандарты серии ИСО 9000. Требования этих стандартов формируют идеологическую основу постоянного улучшения качества и совершенствования технологий по-принципу: ни дня без инноваций; сегодня работать лучше, чем вчера, завтра лучше, чем сегодня. Международные стандарты серии ИСО 9000 создают новые ценностные ориентации для трансформации корпоративной культуры компании и создания системы коллективной ответственности персонала за качество результатов труда. Для решения задач повышения качества продукции и услуг руководство предприятия должно совершенствовать технологические процессы и технические средства, методы и формы управления персоналом, разрабатывать и внедрять на предприятии систему менеджмента качества (СМК).

Основным инструментарием в создании на предприятии системы менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов серии ИСО 9000 являются документированные процедуры, с помощью которых идентифицируются, актуализируются и корректируются все существующие на предприятии технологические, трудовые и управленческие процессы, а также разнообразные методы контроля качества и процедуры постоянного внутреннего аудита процессов. В ходе создания документированных процедур выполняется детализированное описание каждого процесса с определением нормативов ресурсного обеспечения, методов контроля, показателей качества, алгоритмов корректирующих действий, гарантирующих заданное качество результатов процесса. Создание и структурирование модели взаимосвязанных процессов СМК должно обеспечить оптимизацию ресурсов предприятия, необходимых для функционирования технологической системы и выполнения производственной программы с заданными показателями качества.

Внедрение СМК повышает технологическую дисциплину работников через внедрение индивидуальных и коллективных форм учета качества выполненных ра-

бот, пооперационного и повторного «шахматного» контроля, матрицы ответственности на все процессы, введения статуса «собственника процесса», «продавца и покупателя процесса», «личного клейма» и прочих атрибутов СМК.

Внедрение СМК совершенствует мотивационную среду на предприятиях посредством применения методов формирования оценки труда работников через систему индивидуальных и коллективных показателей качества, коэффициентов качества. Методология бюджетного управления органично интегрируется с СМК, обеспечивая повышение степени ответственности и прав руководителей в планировании производства, управлении финансовыми ресурсами предприятия, в управлении эффективностью и рентабельностью производства.

Направленность СМК на улучшение качества и оптимизацию технологических процессов и ресурсов способствует созданию программ повышения уровня механизации и автоматизации процессов, снижения доли ручного труда и трудоемкости производства, как необходимых условий для повышения производительности и результативности деятельности предприятия.

Важным фактором в СМК предприятия является система управления качеством трудового ресурса. Создание многоуровневой системы профессиональной подготовки, повышения квалификации и производственного обучения создает базу для обеспечения требуемого качества трудового потенциала. Система должна обеспечивать постоянную актуализацию знаний работников, поддержание на должном уровне профессиональных навыков, оперативное реагирование на изменение ассортиментной программы и структуры производства, обеспечивать инновационное развитие и стимулировать самореализацию работников. Система должна состоять из взаимосвязанных образовательных блоков повышения квалификации, профессиональной подготовки и переподготовки работников массовых профессий, специалистов и управленческого персонала, регулярной технической учебы на рабочих местах по вопросам обеспечения качества и безопасности труда. Но система не даст ожидаемого эффекта, если не будут созданы условия для самореализации и формирования деловой карьеры. Необходимость формирования системы управления деловой карьерой обусловлена огромным влиянием системы на результаты деятельности предприятия. Основа системы – повышение мотивации и степени удовлетворенности работой, снижение издержек, связанных с текучестью управленческих кадров и рациональным использованием профессионального потенциала.

Важным аспектом в повышении эффективности функционирования системы является комплексное методическое обеспечение: наличие тренажеров, наглядных пособий, динамических демонстрационных моделей, технических и программных средств обучения и контроля знаний, типовых методических комплектов. Высокий уровень профессионального и производственного обучения могут обеспечить специально подготовленные инженеры-преподаватели, потребность в которых возрастает там, где осознанно подходят к развитию трудового потенциала предприятия.

При изменении структуры бизнеса компании и в ходе реинжиниринга бизнес-процессов важными методами повышения качества персонала являются делегирование функций и ротация кадров. Делегирование не требует затрат и создает условия для самореализации работников, находящихся на нижних ступенях организационной структуры. Кроме того, делегирование полномочий является способом выработки навыков принятия управленческих решений, формой взаимопомощи и взаимозаменяемости в развивающихся организациях с высокой уровнем корпоративной культуры, а также позволяет задействовать инициативу и способности большого числа сотрудников.

Ротация представляет собой метод оперативного сбалансированного управления качеством персонала на различных уровнях организации в целях достижения максимальных результатов в рамках ограниченного штата, суть которого заключается в объективной оценке руководителем и центром по управлению персоналом соответствия способностей, квалификации, уровня профессиональных навыков работников уровню поставленных задач и требованиям к качеству выполняемой работы.

Центр по управлению персоналом по специальным методикам оценивает реальное рабочее поведение сотрудников с учетом требований к занимаемым ими должностям. Метод состоит в том, чтобы создать модели функций и комплексов деятельности оцениваемого работника, в которых проявлялись бы имеющиеся у него необходимые профессиональные знания и качества. Оценивается степень их сформированности и качество применения. На основании этой оценки делаются заключения о пригодности человека к данной работе, о его готовности к продвижению по службе, о необходимости проведения индивидуальных консультаций, психокоррекции или социально-психологического тренинга.

Важным для СМК предприятия является качество и эффективность функционирования внешних образовательных систем. Разработка студентами и слушателями реальных курсовых и дипломных проектов с внедрением на производстве способствует высокой эффективности использования потенциала молодых специалистов и служит быстрой профессиональной адаптации их в производственной среде и к требованиям СМК. Так же представляется эффективным перевод студентов на последних курсах на заочное обучение с целевым трудоустройством на должности руководителей среднего звена предприятия.

И. Н. Ревега

СУЩНОСТЬ МАРКЕТИНГА В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ

Чтобы понять сущность маркетинга в сфере образования и ее проявления на рынке образовательных услуг необходимо последовательно проанализировать такие базовые понятия как: что понимается под образовательной услугой, что выступает в качестве товара на рассматриваемом рынке, чьи потребности он удовлетворяет?