

УДК 658.3

КОМПЕТЕНЦИЯ ПЕРСОНАЛА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Худайбердина Д. М., студент группы УКм-181, I курс
Научный руководитель: Люкшин В. С., к.т.н., доцент
Кузбасский государственный технический университет
имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

С развитием экономических и рыночных отношений на предприятия все актуальней становятся проблемы, связанные с управлением качеством. Актуальность данной проблемы заключается в том, что высокое качество продукции и услуг во многом определяет спрос потребителей и конкурентоспособность предприятия.

Огромную роль при производстве имеет компетентность персонала. Компетентность – это способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов [1]. Элементами компетенции выступают знания, умения и навыки, мотивационные и целевые установки, опыт и потенциал.

Традиционно выделяют три вида компетенций [2]:

- профессиональные компетенции, необходимые для выполнения конкретной работы на конкретной должности, т.е. связанные с профессиональной деятельностью сотрудника;
- управленческие компетенции, необходимые для успешного руководства коллективом;
- корпоративные компетенции, общие для всех сотрудников компании.

Модель компетенций – это набор компетенций, которые необходимы для успешного выполнения данной работы в данной организации. Для построения модели компетенций каждая из компетенций должна быть описана как различные индикаторы поведения.

В содержание компетенций включаются [2]:

- полный набор компетенций (и соответствующих индикаторов поведения);
- описание стандартов поведения или действий, ведущих к выполнению поставленных задач и достижению целей;
- уровни компетенций (если они предусмотрены и применяются – уровень выполнения тех или иных стандартов поведения).

Модель компетенций в организации является основанием для подбора и отбора персонала, для адаптации персонала, для оценки персонала, обучения и развития, повышения квалификации сотрудников. Данная модель показана на рис. 1.

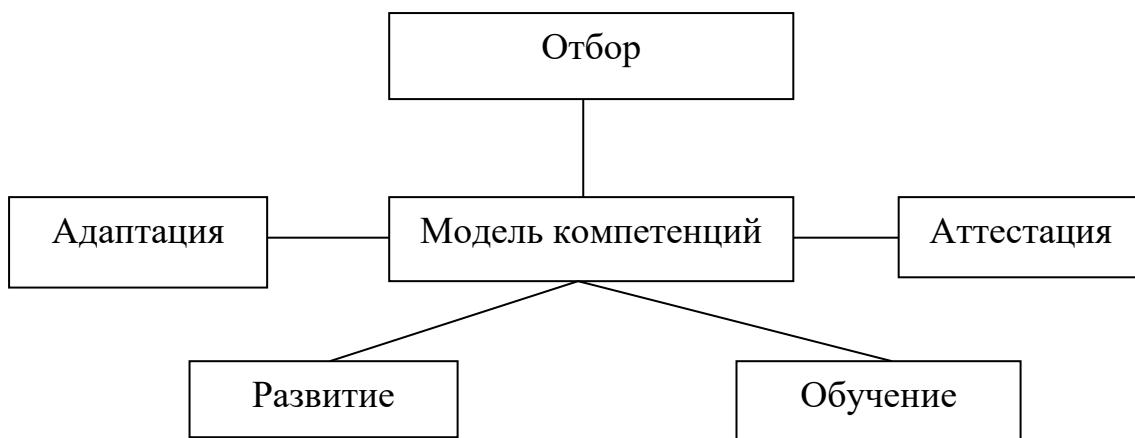


Рис.1. Модель компетенций

Персонал – это главный ресурс в системе качества, поскольку факторы, создающие условия для обеспечения и улучшения качества, в первую очередь не технические и даже не экономические, а социальные, во многом связанные с персоналом. Персонал любой организации – это ключевой ресурс с точки зрения системы менеджмента качества, а ключевой составляющей является эффективность отдельных процессов.

Особенности персонала в отличие от других факторов производства [3]:

- персонал – ключевой фактор производства, полностью определяющий успех и неудачи организации;
- проявляет уникальность и субъективизм практически во всех своих проявлениях;
- способен к развитию саморазвитию;
- персонал, в определенной степени, самоуправляем;
- способен не только с системообразованию, но и к системоразрушению.

Если рассматривать понятие компетенция как определенное поведение человека, которое способствует эффективному и продуктивному рабочему процессу, то тогда необходимо, чтобы поведение человека соответствовало концепции самого предприятия и формировалось на основе правил, по которым предприятие осуществляет свою деятельность.

Каждая компания разрабатывает определенные требования к персоналу, основанные на четко проработанном наборе компетенций. Набор компетенций в свою очередь формируется исходя из потребностей самой компании.

В каждой организации существует своя организационная структура с определенными процессами, полномочиями и ответственностью каждого структурного звена. На предприятиях разрабатываются цели, которые в полной мере достигаются при добросовестной работе персонала.

Система менеджмента означает систематизацию процессов организации внутри компании, она является механизмом, который позволяет достигать целей предприятия или организации.

Организация эффективной системы менеджмента позволяет эффективно использовать ресурсы компании, выполнять деятельность по управлению

рисками, повышать удовлетворенность потребителей за счет выпуска качественной продукции.

Система менеджмента качества (СМК) – это известный представитель систем менеджмента, которая закреплена в стандартах серии ИСО. Деятельность ИСО направлена на разработку и публикации стандартов, в которых отражены основные требования к продукции и услугам.

Персонал организации должен обладать знаниями политики, целей в области качества и стандартов, действующих на предприятии. Каждый сотрудник должен четко выполнять все требования данной нормативной документации.

Роль персонала в построении СМК, безусловно, является определяющей. В разделе 7.2 «Компетентность» стандарта ИСО 9001:2015 сформулированы общие требования к компетентности персонала.

Организация должна [4]:

- a) определять необходимую компетентность лиц(а), выполняющих(его) работу под ее управлением, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества;
- b) обеспечивать компетентность этих лиц на основе соответствующего образования, подготовки и (или) опыта;
- c) там, где это применимо, предпринимать действия, направленные на получение требуемой компетентности, и оценивать результативность предпринятых действий;
- d) регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию как свидетельство компетентности.

Помимо компетентности важными составляющими являются осведомленность пункт 7.3. и обмен информацией пункт 7.4.

Согласно данным пунктам, указанным в стандарте организация должна обеспечивать, чтобы соответствующие лица, которые выполняют работу, были ознакомлены с политикой и целями в области качества, о вкладе в результативность СМК и последствиях несоответствия, возникающих при несоблюдении требования системы менеджмента качества. Организация должна определять порядок внутреннего и внешнего обмена информацией.

Рассмотрим компетенцию персонала в системе менеджмента качества на примере предприятия Кемеровохиммаш – филиал АО «Алтайвагон». Данное предприятие занимается производством вагоностроительной и химической промышленности. Завод несет ответственность за производимую и выпускаемую продукцию, так как потребитель требует высокое качество и долгий срок эксплуатации, также высокое качество необходимо для поддержания конкурентоспособности на рынке.

Персонал предприятия выполняет свою деятельность согласно требованиям должностных инструкций, которые разработаны на основе введенных на предприятии стандартов, таких как ИСО 9000:2015 и ИСО 90001:2015. Помимо этого в связи с тем, что ассортимент производимой продукции по-

полняется весь персонал завода, периодически проходит курсы по повышению квалификации, различные виды обучения, сдает экзамены.

Качественная работа предприятия полностью зависит от работы всего персонала, конструкторов, технологов, сварщиков, контролеров и т.д. Каждый рабочий должен быть компетентен, если данное условие не будет выполняться произойдет потеря клиентов, денежных средств и престижа организации.

Требования к компетентности персонала не являются постоянными, они варьируются в зависимости от изменений, происходящих как внутри, так и вне предприятия. От данных изменений зависят цель и протекающие процессы. Следовательно, уровень и содержание компетентности. Но, несмотря на это организация всегда должна соблюдать требования к компетентности, указанные в стандарте.

В заключение следует отметить, что система менеджмента качества - это сложный и многогранный процесс, результативность которого напрямую зависит от эффективности работы, задействованного в нем персонала. Без обеспечения качества, соответствующего требованиям стандартов и потребителей, невозможно достичь ключевых позиций на рынке и занять там достойное место.

Список литературы:

1. ГОСТ Р ИСО 9000:2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Стандартинформ, 2015. – 47 с.
2. Демидов Л.С. Управление персоналом [Электронный ресурс] / Л.С. Демидов. — Проспект, 2015. — Режим доступа: https://books.google.ru/books?id=SKB8BwAAQBAJ&pg=PA6&dq=виды+компетенции+персонала&hl=ru&sa=X&ved=0ahUKEwj6_uSzgJ_hAhUJl4sKHS3xAMoQ6AEITTAH#v=onepage&q=виды%20компетенции%20персонала&f=false
3. Спивак В. Управление персоналом [Электронный ресурс] / В. Спивак. — Litres, 2017. — 2366 с. — Режим доступа: https://books.google.ru/books?id=v3lhXwVtX-kC&hl=ru&source=gbs_navlinks_s
4. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартинформ, 2015. – 27 с.