

УДК 338.2

А. Н. Хаценко

Камышинский Технологический Институт (филиал) ВолгГТУ, Камышин,
e-mail: ahr@kti.ru

С. Н. Кириллова

Камышинский Технологический Институт (филиал) ВолгГТУ, Камышин,
e-mail: stf@kti.ru

Г. А. Машенцева

Камышинский Технологический Институт (филиал) ВолгГТУ, Камышин,
e-mail: mashenceva@kti.ru

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬЮ СПЕЦИАЛИСТОВ ОРГАНИЗАЦИЙ РЕАЛЬНОГО СЕКТОРА ЭКОНОМИКИ

Ключевые слова: менеджмент качества; повышение квалификации; организационная модель управления компетентностью; программа обучения; система менеджмента; аудит; сертификация.

Эффективно работающая система менеджмента качества предприятия любой отрасли это не только его качественная работа, когда все рабочие процессы становятся понятными, но и повышение финансовой привлекательности компании. В конечном счете, наличие действующей системы менеджмента качества на предприятии тесно связано с повышением компетентности сотрудников в различных видах менеджмента. Менеджер, в свою очередь, в каждой из систем менеджмента должен способствовать достижению общих целей предприятия в удовлетворении товарами и услугами высокого качества на постоянной основе. Данная статья посвящена вопросу компетентности специалистов организаций в области менеджмента качества реального сектора экономики. Для этого была рассмотрена система формирования управления компетентностью специалистов, её концепция, принципы, организационная структура, методы и средства, обеспечивающие её эффективность. На основе результатов анализа факторов, определяющих качество системы менеджмента качества, предложен возможный подход к подготовке специалистов организаций в области систем менеджмента (менеджмента качества, экологического менеджмента, менеджмента информационной безопасности, менеджмента бережливого производства).

A. N. Khatsenko

Kamyshin Technological Institute (branch) of VSTU, Kamyshin, e-mail: ahr@kti.ru

S. N. Kirillova

Kamyshin Technological Institute (branch) of VSTU, Kamyshin, e-mail: stf@kti.ru

G. A. Mashentseva

Kamyshin Technological Institute (branch) of VSTU, Kamyshin, e-mail: mashenceva@kti.ru

COMPETENCE MANAGEMENT SYSTEM FOR SPECIALISTS OF ORGANIZATIONS IN THE REAL SECTOR OF THE ECONOMY

Keywords: quality management; professional development; organizational model of competence management; training program; management system; audit; certification.

An effective quality management system of an enterprise in any industry is not only its high-quality work, when all work processes become clear, but also an increase in the financial attractiveness of the company. Ultimately, the presence of a functioning quality management system at the enterprise is closely related to improving the competence of employees in various types of management. The manager, in turn, in each of the management systems should contribute to the achievement of the overall goals of the enterprise in the satisfaction of high-quality goods and services on an ongoing basis. This article is devoted to the competence of specialists of organizations in the field of quality management of the real sector of the economy. For this purpose, the system of formation of competence management of specialists, its concept, principles, organizational structure, methods and means ensuring its effectiveness were considered. Based on the results of the analysis of the factors determining the quality of the quality management system, a possible approach to the training of specialists of organizations in the field of management systems (quality management, environmental management, information security management, lean production management) is proposed.

Введение

Актуальность статьи заключается в важности и необходимости компетентности каждого специалиста организации в вопросах менеджмента качества. Каждая эффективно развивающаяся организация, стараясь повысить свою конкурентоспособность, должна стремиться обеспечивать обучение персонала методам управления качеством.

Цель исследования – определение эффективного подхода как инструмента в подготовке специалистов в области систем менеджмента качества с целью воспитания у персонала более осознанного отношения к обеспечению качества и безопасности продукции.

Система менеджмента качества – это шаг, который должны сделать все наши предприятия для того, чтобы стать конкурентоспособными и успешными не только на российском, но и мировом рынках [1].

Материалы и методы исследования

Методы исследования, используемые в данной статье: монографический, метод анализа и синтеза, метод индукции.

Монографический метод включает анализ организационной структуры, методов и средств по управлению специалистами реального сектора экономики.

Используя метод анализа и синтеза, было обеспечено исследование как системное, комплексное изучение и обобщение влияния компетентности сотрудников в системе менеджмента качества на результаты деятельности любого предприятия с целью повышения эффективности производства.

Индуктивный способ исследования позволил перейти к определению возможного подхода к подготовке специалистов организаций в области систем менеджмента качества.

В процессе исследования было установлено, что эффективность и качество результатов деятельности любого хозяйствующего субъекта определяется рядом факторов, наиболее значимые из которых следующие:

- эффективность системы менеджмента;
- технико-технический уровень производственной системы;
- корпоративная культура;
- компетентность персонала [2].

Компетентность сотрудников в различных видах менеджмента определяет эффек-

тивность производственной системы организации и системы менеджмента организации в целом.

В равной степени это относится к различным системам менеджмента, в своей совокупности составляющих систему менеджмента организации – системам менеджмента качества (СМК), экологического менеджмента (СЭМ), проектного, стратегического менеджмента, менеджмента информационной безопасности (СМИБ), менеджмента бережливого производства (СМБП), менеджмента персонала (далее по тексту – систем менеджмента), присутствующих в организации реального сектора экономики [3].

В составе профессиональных, социальных, общекультурных компетенций, составляющих компетентность всех категорий сотрудников в организации, особое место занимают компетенции, относящиеся к их организационно-управленческой деятельности и определяющие компетентность сотрудников в области менеджмента, менеджмента качества в частности.

Значимость компетентности в области менеджмента качества для сотрудников всех категорий в организации раскрывает принцип «вовлечение людей» – один из принципов в основе всех стандартов, устанавливающих требования к системам менеджмента качества (СМК) и системы менеджмента организации в целом. Этот принцип поддерживается и раскрывается в разделе «Осведомленность» ГОСТ Р ИСО 9001–2015, устанавливая требования к необходимости знания всеми сотрудниками организации документов СМК, выполнения их требований, понимания значения своего вклада в достижение целей организации, а также последствий их невыполнения [4].

Особенность компетентности в области менеджмента качества и заключается в необходимости владения ею сотрудниками всех категорий, независимо от профессиональной деятельности, для эффективной работы организации.

В современных условиях менеджмент качества, условно говоря, становится общеобразовательной дисциплиной, языком общения как при выполнении процессов в организации, так и при взаимодействии организаций между собой. Интеграционные процессы, объединяющие организации в единую цепь поставок при создании фи-

нального изделия, накладывают дополнительные условия на их взаимодействие при решении вопросов менеджмента качества. Определяющим условием эффективности в этом взаимодействии является единство в понимании и применении методов и инструментов менеджмента, выполнения требований документов по стандартизации сотрудниками организаций. Такое единство понимания требований и подходов при решении проблем в обеспечении качества продукции и эффективности деятельности организации требует в свою очередь единого подхода к формированию и управлению компетентностью сотрудников взаимодействующих организаций.

Оптимальное решение реализации такого подхода – формирование и управление компетентностью сотрудников взаимодействующих организаций в образовательной организации дополнительного профессионального образования (ДПО) (учебном центре) по единым, унифицированным, программам. В основу таких программ должны быть положены единые требования к компетентности различных категорий сотрудников для выполняемых ими функций в системах менеджмента (СМК, СЭМ, СМИБ, СУОТ СМБП и др.) [5].

Динамичность развития методов менеджмента качества, их стандартизации, метрологического обеспечения качества управления компетентностью различных категорий персонала требует единого системного методического подхода – объединения потенциала всех участников и заинтересованных сторон в обеспечении качества продукции и эффективности деятельности организации.

Системный и единый методический подходы к формированию и управлению компетентностью сотрудников организаций в различных видах менеджмента объединяет общей целью все заинтересованные стороны – организации, учебный центр и органы по сертификации систем менеджмента, и позволяет обеспечить их эффективное взаимодействие.

Менеджмент организации в настоящее время представляет собой совокупность различных видов менеджмента, каждый из которых ориентирован на достижение своих целей [6].

Для преодоления разобщенности видов менеджмента и обеспечения эффективности менеджмента организации в целом

одним из приоритетных направлений при разработке стандарта ISO 9001:2015 стала разработка унифицированной структуры требований к СМК для обеспечения связи с другими стандартами на системы менеджмента (18 приоритетных направлений развития СМК на основе ISO 9001:2015. Отчет группы экспертов «Концепция менеджмента качества»).

Предпосылкой для объединения видов менеджмента в единую систему менеджмента организации является также практически полная идентичность подходов к внедрению в организации, поддержанию в рабочем состоянии и установлению соответствия. Эффективность применения систем менеджмента обеспечивается деятельностью экспертов по сертификации систем менеджмента, менеджеров, внутренних аудиторов, аудиторов организаций-поставщиков, специалистов по стандартизации, нормоконтролю, метрологии, контролю и испытаниям, вовлеченностью сотрудников организации всех категорий и видов профессиональной деятельности [7].

Менеджер в каждой из систем менеджмента (СМК, СЭМ, СМБП, СМИБ, СУОТ и др.) своей компетентностью обеспечивает эффективность и результативность системы, качество продукции, содействует устойчивому развитию организации. Его компетентность обеспечивает разработку, внедрение, поддержание в рабочем состоянии, результативность и эффективность системы менеджмента, постоянное её улучшение. Менеджер также организует и участвует в оценке соответствия системы, проведении внутренних и сертификационных аудитов системы менеджмента. Для того, чтобы деятельность менеджера была более эффективна, желательно подчинить его напрямую первому руководителю и дать все необходимые полномочия по управлению процессами системы менеджмента качества [8].

Эффективное выполнение менеджером своих функций требует:

- владения методами и инструментами менеджмента, понимания истории и предпосылок становления, мотивов и условий для формирования современного состояния в подходах в соответствующих видах менеджмента, тенденций и перспектив их развития;

- знания документов по стандартизации в области соответствующих видов менеджмента;

- знания целей, принципов, методов и средств стандартизации, нормоконтроля, каталогизации, основ электронного документооборота;

- умения и навыков разработки и внедрения документов по стандартизации;

- знания основ обеспечения единства измерений, метрологии, квалитметрии;

- знания и владения методами оценки соответствия, включая принципы и методы аудита;

- знания требований документов по стандартизации и порядка независимой оценки соответствия систем менеджмента – сертификации;

- готовность к участию со стороны организации-заявителя к работе в составе комиссии по сертификации органами по сертификации системы менеджмента [9].

Компетентность внутреннего аудитора системы менеджмента включает в себя способность формировать группу для проведения внутренних аудитов, планировать и проводить аудиты системы менеджмента своей организации с целью установления её соответствия критериям аудита, оценивать результативность процессов системы менеджмента и структурных подразделений организации, получать и анализировать необходимую информацию о деятельности системы менеджмента, предоставлять ее для анализа высшим руководством [10].

Для этого внутренний аудитор должен знать:

- требования документов по стандартизации к системе менеджмента;

- критерии аудита;

- требования документов по стандартизации к проведению аудита системы менеджмента;

- принципы, методы и технологию проведения аудита;

- требования к оформлению результатов аудита и их использованию.

Аудитор организации-поставщика – это, как правило, сотрудник организации-потребителя, владеющий необходимыми компетенциями для установления соответствия деятельности организации-поставщика требованиям контракта (договора). Условия и порядок проведения таких аудитов устанавливается в договорах/контрактах между организациями-поставщиками и потребителями, а применительно к СМК – в ГОСТ РВ 0015–002–2020).

Необходимый объем компетенций для проведения аудитов организаций-поставщиков включает:

- знание условий контрактов/договоров, в том числе оснований и порядка проведения аудитов организаций поставщиков (аутсорсинговых организаций, соисполнителей, контрагентов);

- знание критериев аудита;

- знание документов по стандартизации, регламентирующих проведение аудитов организаций-поставщиков (аутсорсинговых организаций, соисполнителей, контрагентов);

- знание требований к аудиторам поставщиков и соответствие им;

- знание требований документов по стандартизации к системе менеджмента организации-поставщика (аутсорсинговых организаций, соисполнителей, контрагентов);

- знание и следование принципам аудита;

- владение методами и технологией проведения аудита организации-поставщика (аутсорсинговых организаций, соисполнителей, контрагентов);

- знание и выполнение требований к оформлению результатов аудита и их использования [11].

Эксперт по сертификации системы менеджмента (СМК, СЭМ, СМБП, СМИБ и др.) – высшая квалификация в перечне специалистов в области менеджмента. Его функции – аудит в качестве представителя «третьей» стороны–органа по сертификации системы менеджмента. На основании и по результатам такого независимого и объективного аудита устанавливается и подтверждается сертификатом соответствие системы менеджмента критериям аудита [12,13].

Эксперт по сертификации – штатный сотрудник или представитель органа по сертификации, прошедший специальную подготовку и по результатам аттестации и опыта практической деятельности наделенный полномочиями для независимой оценки системы менеджмента на соответствие критериям аудита.

Устанавливаемый процедурой аттестации требуемый объем компетенций эксперта по сертификации систем менеджмента должен включать:

- знание документов по стандартизации – критериев аудита;

- знание документов по стандартизации, регламентирующих проведение сертификации систем менеджмента;

- знание принципов аудита и требований к аудиторам систем менеджмента;
- знание требований документов по стандартизации к системе менеджмента организации-заявителя;
- опыт практической деятельности по проведению сертификационных аудитов;
- знание и выполнение требований к оформлению результатов сертификационных аудитов и их использования [14].

Совместной и скоординированной по целям и срокам деятельностью менеджеров по качеству, внутренних аудиторов, аудиторов поставщиков и экспертов по сертификации обеспечивается методическое сопровождение организаций, совершенствование их систем менеджмента, обеспечение их результативности и эффективности. Условие успешности этой деятельности – постоянное поддержание актуальности компетентности всех категорий специалистов в области менеджмента, возможность приобретения необходимых компетенций для перехода из одной категории в другую с целью расширения области полномочий [15].

Общие рекомендации по подготовке специалистов в области менеджмента и в том числе в области менеджмента качества содержит ГОСТ Р ИСО 10015–2007 «Менеджмент организации. Руководящие указания по обучению».

Результаты исследования и их обсуждение

В настоящее время к подготовке и повышению квалификации в области менеджмента качества существует два основных подхода.

Первый подход – обучение в специализированных учебных центрах, действующих на основании лицензии на право осуществления образовательной деятельности по программам дополнительного профессионального образования (ДПО), повышения квалификации.

Второй подход – обучение собственными силами организации по программам, составленным с учетом проблем, стоящих перед организацией [16].

Преимущества обучения в специализированных учебных организациях состоят в том, что образовательный процесс осуществляется преподавателями, профессиональная компетентность которых устанавливается при лицензировании учебной организации. Программы обучения, разработанные

с учетом опыта практической работы преподавателей в качестве экспертов СМК, прошедшие многократную апробацию и постоянно актуализируемые, обеспечивают в результате их освоения высокий уровень подготовки слушателей и высокую воспроизводимость результатов обучения. Результаты обучения/повышения квалификации подтверждаются документированным свидетельством, признаваемым организациями и предприятиями независимо от направления их деятельности, форм собственности и размера.

Вместе с тем следует обратить внимание на такую особенность обучения/повышения квалификации в специализированных учебных центрах как неоднородность состава обучающихся в группах и по области, и опыту профессиональной деятельности, образованию, и по начальному уровню подготовленности в области менеджмента качества. Сложность сопряжения специфических интересов представителей различных организаций в группе обучающихся затрудняет их решение в рамках программы обучения общей для всех слушателей.

Стремление образовательной организации в программах обучения сконцентрироваться на общих для организаций ОПК проблемах ограничивает возможность решения частных задач, требующих своего рассмотрения в интересах отдельных организаций.

Преимущества обучения/повышения квалификации «на рабочем месте», то есть в организации собственными силами и по собственным программам подготовки заключаются в меньших затратах финансовых и временных ресурсов. Не менее значимым при этом является возможность формирования групп для обучения из однородных по уровню подготовки лиц и заинтересованности в решении общих проблем сотрудников организации. Это позволяет проводить обучение/повышение квалификации сотрудников по актуальным для организации проблемам в области менеджмента качества и другим видам и системам менеджмента.

К числу недостатков обучения/повышения квалификации собственными силами организации следует отнести необходимость формирования контингента преподавателей, компетентных в широком спектре проблем менеджмента по различным видам деятельности, а также метрологии, стандартизации, квалиметрии, электронного документооборота и др. Отвлечение сотрудников

от основной работы, снижает и ее эффективность, и не дает сопоставимого с обучением в специализированной образовательной организации уровня подготовки.

Частный, и отсюда несистемный, локальный уровень проблем, относящийся к деятельности данной организации, в основе программ обучения «на рабочем месте» и, соответственно, признание результатов обучения/повышения квалификации только в проводящей обучение организации, позиционирует такое образование как дополнительное к обучению в специализированной организации дополнительного профессионального образования.

Эти особенности вместе с необходимостью выделения людских, материальных и финансовых ресурсов, хотя и меньших по сравнению с затратами на обучение в специализированной образовательной организации, ставит под сомнение целесообразность подготовки своих сотрудников в области менеджмента и по другим смежным дисциплинам исключительно собственными силами.

Выводы

Оптимальным решением проблемы подготовки/повышения квалификации и актуализации компетенций может стать объединение достоинств и преодоление недостатков каждого из рассмотренных подходов на основе адекватного и своевременного реагирования специализированной образовательной организации реального сектора экономики на проблемы реального сектора экономики, отрасли, каждой отдельной организации.

Предпочтение в выборе специализированных учебных центров объясняется большим числом и значимостью преимуществ, профессионализма в их образовательной деятельности по сравнению с обучением собственными силами в организациях.

Обучение/повышение квалификации в организациях с использованием собственных образовательных ресурсов целесообразно ограничить выполнением требования к сотрудникам по вопросам системы менеджмента качества и других систем менеджмента организации, функций и ответственности при выполнении закрепленных за ними обязанностей. Объединенные общей целью участники такой образовательной системы – учебный центр, организации реального сектора экономики и органы по сертификации систем менеджмента должны решать задачу не только в интересах отдельных организаций и предприятий, но их объединений, интегрированных структур, отраслей, реального сектора экономики в целом.

В настоящее время каждый из действующих учебных центров решает частные задачи управления компетентностью в интересах отдельных организаций и предприятий, осуществляя обучение/повышение квалификации по собственным образовательным программам, тогда как управление компетентностью сотрудников организаций и предприятий в масштабах интегрированных структур, отраслей, ОПК в целом требует разработки и реализации единого методического и системного подхода к управлению компетентностью их сотрудников.

Библиографический список

1. Запорожский А.А., Касьянов Г.И., Мишкевич Э.Ю. К вопросу о системе менеджмента качества и безопасности пищевых продуктов // *Техника и технология пищевых производств*. 2013. № 4. С. 17-21.
2. Усик Н.И., Белокуров А.Э., Василенок А.В. Важность системы менеджмента качества на предприятии // *Научный журнал НИУ ИТМО. Серия «Экономика и экологический менеджмент»*. 2016. № 4. С. 54-60.
3. Гугелев А.В., Хаценко А.Н. Оценка изменения характера задач на российских предприятиях, выявленных при аудитах соответствия стандартам ГОСТ ISO 9001-2011 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015 // *Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета*. 2017. № 3 (67). С. 43-47.
4. Горкунова А.О., Редько Л.А. Система менеджмента качества управляющей компании на основе стандарта ИСО 9001-2015 // *Ресурсосберегающие технологии в контроле, управлении качеством и безопасности*. 2021. С. 51-55.
5. Мищенко С.В., Пучков Н.П., Пономарев С.В. Разработка миссии, видения, политики в области качества, целей и стратегических планов при внедрении системы менеджмента качества в организации // *Вестник Тамбовского государственного технического университета*. 2005. № 1. С. 68-71.

6. Гришина В.А. Мотивация персонала в рамках системы менеджмента качества промышленного предприятия // Социально-экономические явления и процессы. 2012. № 1. С. 183-187.
7. Сидорин В.В. Управление компетентностью и осведомленностью в организациях ОПК // Вестник качества. 2016. № 3 (135). С. 29–51.
8. Суровицкая Г.В. Оценка пригодности системы менеджмента качества // Труды Международного симпозиума «Надежность и качество». 2008. № 1. С. 183-187.
9. Власова Н.В. Использование принципов менеджмента качества в процессе управления персоналом // Традиции и инновации в строительстве и архитектуре. 2020. С. 574-579.
10. Бочарова Ю.А., Куценко Е.И. Важность обучения персонала в системе менеджмента качества в организации. 2016. № 3. С. 374-378.
11. Кармах А.Н. Развитие инструментария процесса СМК «Управление персоналом» // Бухгалтерский учет и налогообложение в бюджетных организациях. 2021. № 5. С. 45-50.
12. Гугелев А.В., Можаяев О.А. Роль системы менеджмента качества в формировании цифровых предприятий России // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2020. № 3 (82). С. 62-68.
13. Прокопьев А.В., Чернышова Т.Н. Роль инновационного сотрудника в реализации функций менеджмента в организации // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2022. № 9-1. С. 124-130.
14. Гальченко С.А., Шапков Ю.В. Применение системы менеджмента качества на предприятии // Цифровизация процессов управления: стартовые условия и приоритеты. 2022. С. 201-205.
15. Ерлыченкова А.С., Губарев А.В. Совершенствование системы менеджмента качества // Актуальные проблемы современной науки и производства. Материалы VI Всероссийской научно-технической конференции. 2021. С. 417-422.
16. Гугелев А.В., Семченко А.А., Шукин О.С. Стандарты управления качеством для устойчивого развития административно-территориальных образований // Вестник Воронежского государственного университета. 2018. № 4. С. 118-124.