

## **КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ВНУТРИФИРМЕННОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ РАБОТНИКОВ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОИЗВОДСТВА**

**Кириллов В.В.**

*ФГБОУ ВПО «Чувашский государственный педагогический университет им. И. Я. Яковлева», Чебоксары, Россия (428000, Чебоксары, ул. К. Маркса, 38), e-mail: businesschr@mail.ru*

**В статье представлены основные факторы, влияющие на необходимость внутрифирменного профессионального обучения. Раскрыта сущность и содержание внутрифирменной профессиональной подготовки работников технологического производства, выделены цели внутрифирменного обучения. На примере НОУ «ЦПК – Татнефть» показано поэтапное создание системы менеджмента качества в образовательной организации. На основе анализа работ ряда ученых, исследовавших пути совершенствования процесса внутрифирменного образования, выявлены компоненты внутрифирменной профессиональной подготовки работников технологического производства (личностный, социальный, производственный и экономический), определены основные критерии и показатели повышения качества данного процесса.**

Ключевые слова: внутрифирменная профессиональная подготовка, технологическое производство.

## **CRITERIA AND INDICATORS OF IMPROVEMENT OF QUALITY OF INTRA FIRM VOCATIONAL TRAINING OF WORKERS OF TECHNOLOGICAL PRODUCTION**

**Kirillov V.V.**

*I. Yakovlev Chuvash State Pedagogical University, Cheboksary, Russia (428000, Cheboksary, K. Marcs st., 38), e-mail: businesschr@mail.ru*

**The main factors influencing need of intra firm vocational training are presented in the article. The essence and the content of intra firm vocational training of workers of the technological production is opened, the purposes of intra firm training are allocated. On the example of SEO "TsPK — Tatneft" stage-by-stage creation of quality management system in the educational organization is shown. On the basis of the analysis of works of the scientists investigating ways of improvement of the process of intra firm education, components of intra firm vocational training of workers of the technological production (personal, social, production and economic) are revealed, the main criteria and indicators of improvement of quality of this process are defined.**

Keywords: intra firm vocational training, technological production.

Изучение практики образовательной деятельности предприятий и организаций, анализ научно-методической литературы показали, что особое значение в настоящий момент приобретает проблема организации профессионального обучения работников и персонала в условиях производства, поэтому возникновение ресурсных центров, образовательных центров, учебных участков, отделов обучения персонала как организационных структур подготовки и переподготовки кадров на предприятии является важной тенденцией в развитии современного производства. Становится очевидным, что совершенствование производства неразрывно связано с необходимостью неуклонного повышения качества профессиональной подготовки кадров организации.

Целью настоящего исследования являлось выявление критериев и показателей повышения качества внутрифирменной профессиональной подготовки работников технологического производства.

**Материал и методы исследования.** Нами были проанализированы работы ряда ученых, исследовавших пути совершенствования процесса внутрифирменного профессионального образования, проведен синтез, сравнение, сопоставление полученного теоретического и практического материала и сделан определенный вывод.

**Результаты исследования и их обсуждение.** Достижение цели исследования потребовало решения ряда задач. В частности, необходимо было установить: в чем сущность и каково содержание внутрифирменной профессиональной подготовки работников технологического производства, какие цели ставит перед собой внутрифирменное обучение и чем можно измерить его результаты, как повысить качество профессиональной подготовки и с помощью каких показателей оценить происходящие изменения.

Анализ ряда исследований позволил нам определить основные факторы, влияющие на необходимость внутрифирменного профессионального обучения. Ими являются: во-первых, бурный технологический прогресс, следствием которого является активное внедрение новой техники и технологий, что влечет за собой отмирание или изменение некоторых видов работ и, как следствие, необходимость изменения квалификации работника; во-вторых, рыночные отношения с высоким уровнем соревновательности, отдающие пальму первенства тем организациям, которые имеют современную систему внутрифирменной подготовки. Эти факторы являются решающими и для организации внутрифирменного обучения работников технологического производства, характеризующегося наличием большого количества контрольно-измерительных приборов, с помощью которых осуществляется управление процессом. Так, Л.Ф. Куликовский отмечает, что общее число измерительных приборов в нефтехимическом производстве, например, составляет 3000 и более [5].

По мнению А.С. Тимонина, современное технологическое производство со специфическими условиями работы оборудования, характеризуемыми часто высокими рабочими параметрами (температурой и давлением), особенно при агрессивности, токсичности и огне- и взрывоопасности перерабатываемой среды и в основном большой производительности, требует создания аппаратов только высокого качества [10]. Но не только создание, но и правильная эксплуатация приборов являются решающими в организации процессов технологического производства, а этому необходимо обучать. Возникает необходимость постоянного повышения качества внутрифирменной профессиональной подготовки работников технологического производства, а вместе с этим и проведения оценки его результатов.

Изучение работ А.В. Акимова [1], Е.Н. Дубиненковой [3], Т.А. Лазаревой [6], С.А. Моисеенко [8], В.И. Рулевского [9] и др. позволило нам сделать вывод о том, что

внутрифирменная профессиональная подготовка работников технологического производства может быть представлена как управляемая система, включающая все виды обучения, предоставляемые организацией для подготовки и повышения квалификации сотрудников данного производства, которая организуется на базе корпоративного образовательного центра с привлечением собственных и внешних преподавателей, строится с учетом проблем, характерных для технологического производства, а именно – высокой степени автоматизации и механизации, бесперебойности технологических процессов, а также ориентированная на потребности организации и на достижение поставленных перед ней целей.

Внутрифирменная профессиональная подготовка работников является важной частью эффективного менеджмента организации, поскольку она оказывает влияние на производственные показатели организации. Целью корпоративного обучения является формирование необходимого уровня компетентности персонала, следовательно, содержанием внутрифирменной профессиональной подготовки работников технологических производств выступают общие и профессиональные знания, профессиональные, коммуникативные и управленческие навыки, т.е. те составляющие компетентности, которые наблюдаемы, измеряемы и подвержены изменениям в относительно короткое время.

Для повышения уровня внутрифирменного обучения важно создать систему менеджмента качества, что и было нами сделано в Негосударственном образовательном учреждении «Центр подготовки кадров – Татнефть» (г. Альметьевск).

В апреле 2008 года было принято решение о разработке, внедрении и подготовке к сертификации системы менеджмента качества НОУ «ЦПК–Татнефть» в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2000.

В рамках разработки, внедрения и подготовки к сертификации системы менеджмента качества в Центре был проведён предварительный аудит имеющейся системы управления. Прошли семинары для высшего руководства, руководителей среднего звена, специалистов в области системы менеджмента качества. Определены процессы, необходимые для системы менеджмента качества, утверждена структура документации, назначены владельцы, оперативные управляющие и рабочие группы процессов, ответственные за разработку карт процессов и документированных процедур системы менеджмента качества.

В августе 2008 года была создана служба качества и обеспечена необходимая инфраструктура для её функционирования. В период с августа по декабрь 2008 года разработана и введена в действие основная масса документов системы менеджмента качества. Проведено обучение работников НОУ «ЦПК–Татнефть» по программе

«Внутренний аудитор системы менеджмента качества». Утверждён персональный состав внутренних аудиторов, назначен главный аудитор.

В декабре 2008 года введена в действие Политика НОУ «ЦПК – Татнефть» в области качества, а в январе 2009 года введено в действие Руководство по качеству НОУ «ЦПК – Татнефть».

В апреле – мае 2009 года органом по сертификации ООО «Интерсертифика – ТЮФ» совместно с «ТЮФ – Тюринген» проведена процедура сертификации системы менеджмента качества НОУ «ЦПК – Татнефть» на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2008. По результатам сертификационного аудита замечаний и отклонений не выявлено.

Система менеджмента качества НОУ «ЦПК – Татнефть» сертифицирована на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2008 в области оказания образовательных услуг по подготовке, переподготовке и повышению квалификации рабочих кадров и специалистов нефтегазодобывающей и перерабатывающей отрасли, строительства, транспорта и других смежных отраслей народного хозяйства.

В мае 2012 года успешно пройдена процедура повторной сертификации. Полученный сертификат соответствия действителен до июля 2015 года.

Среди положительных изменений, последовавших в связи с внедрением системы менеджмента качества, отмеченных как работниками Центра, так и потребителями, можно назвать четкое определение и описание осуществляемых процессов, развитие системы обратной связи с потребителями (в том числе с потенциальными), общее упорядочение системы документооборота. При осуществлении своей деятельности «Центр подготовки кадров – Татнефть» руководствуется основными принципами менеджмента качества, заложенными в политике в области качества Центра: ориентация на потребителя, лидерство руководителей, вовлечение людей, процессный подход, системный подход к менеджменту, постоянное улучшение, основанный на фактах подход к принятию решений, взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Успешное прохождение ежегодных наблюдательных аудитов, проводимых органом по сертификации, свидетельствует о том, что система менеджмента качества Центра успешно функционирует, развивается и постоянно улучшается. Высокое качество предоставляемых образовательных услуг является одним из способов достижения лидирующих позиций на рынке и обеспечения устойчивого роста и развития НОУ «ЦПК–Татнефть».

Одной из характерных особенностей внутрифирменной профессиональной подготовки является то, что она объединяет в себе два процесса: процесс целевой подготовки и процесс профессиональной деятельности. Потому и результатами внутрифирменной

профессиональной подготовки, по мнению В. И. Рулевского, одновременно являются и результаты обучения, и, косвенно, результаты профессиональной деятельности (точнее их изменение по результатам обучения) [9].

Оценка системы внутрифирменной профессиональной подготовки работников технологического производства требует разностороннего подхода. С одной стороны, приобретенная в процессе внутрифирменного обучения компетентность работника (с позиций теории человеческого капитала) является его собственностью и способна приносить ему доход. Эту составляющую можно назвать личностным компонентом внутрифирменной профессиональной подготовки. С другой стороны, работник, осуществляя свои профессиональные функции на производстве, используя приобретенные компетенции, приносит доход владельцу организации. Этот компонент внутрифирменного обучения мы назвали производственным. Кроме этого, на основе анализа исследований О. А. Богачева [2], А. В. Кирьянова [4], Е. С. Малахова [7] и др. были выделены социальный (степень изменения профессиональных и личных взаимоотношений между работниками, а также отношений и удовлетворенности работников собственной деятельностью, достигнутая в результате обучения) и экономический (сопоставление эффекта от обучения с затратами на него) компоненты. Согласно выделенным компонентам были определены и соответствующие критерии (личностный, социальный, производственный и экономический), позволяющие всесторонне оценить внутрифирменную профессиональную подготовку работников технологического производства с позиций повышения её качества.

**Выводы.** Таким образом, анализ научных исследований позволил нам выявить наиболее важные критерии и показатели повышения качества внутрифирменной профессиональной подготовки работников технологического производства:

- личностный (степень усвоения учебного материала; динамика изменения компетенций);
- социальный (рост удовлетворенности работника своей деятельностью; уменьшение количества конфликтов в коллективе);
- производственный (динамика изменений результатов деятельности участника обучения; динамика изменений результатов деятельности компании);
- экономический (средние показатели затрат на обучение одного сотрудника, процент от прибыли компании, направляемый на развитие системы обучения).

### Список литературы

1. Акимов А. В. Менеджмент XXI века. Внутрифирменное обучение персонала // Экономика и управление в XXI веке: тенденции развития. – 2011. – № 2. – С. 36–42.

2. Богачев О. А. Внутрифирменное профессиональное обучение работников на современном предприятии : дис. ... канд. пед. наук. – М., 2011. – 230 с.
3. Дубиненкова Е. Н. Внутрифирменное обучение как фактор формирования организационной культуры предприятия малого бизнеса : дис. ... канд. психол. наук. – Ярославль, 2004. – 227 с.
4. Кирьянов А. В. Повышение эффективности внутрифирменного обучения персонала промышленного предприятия : дис. ... канд. эконом. наук. – М., 2005. – 184 с.
5. Куликовский Л. Ф. Автоматические информационно-измерительные приборы. – М. ; Л.: Изд-во «Энергия», 1966. – 424 с.
6. Лазарева И. А. Внутрифирменное обучение в системе стратегического развития ресурсов пенсионного фонда Российской Федерации // Информационная среда образования и науки. – 2012. – № 7. – С. 52–60.
7. Малахов Е. С. Развитие корпоративного обучения в системе услуг дополнительного профессионального образования : дис. ... канд. эконом. наук. – М., 2010. – 155 с.
8. Моисеенко С. А. Внутрифирменное обучение специалистов вневедомственной охраны как ресурс их профессионального развития : дис. ... канд. пед. наук. – Кемерово, 2005. – 223 с.
9. Рулевский В. И. Анализ сущности и содержания внутрифирменного обучения персонала субъекта предпринимательства // Научный вестник МГИИТ. – 2010. – № 6. – С. 118–123.
10. Тимонин А. С. Основы конструирования и расчета химико-технологического и природоохранного оборудования: справочник. – Калуга, 2002. – 852 с.

**Рецензенты:**

Кожанова М.Б., д.п.н., доцент, проректор по воспитательной работе и социальным вопросам, ФГБОУ ВПО «Чувашский государственный педагогический университет им. И. Я. Яковлева, г. Чебоксары.

Кузнецова Л.В., д.п.н., профессор, директор НИИ этнопедагогике им. Академика Г.Н. Волкова ФГБОУ ВПО «Чувашский государственный педагогический университет им. И. Я. Яковлева, г. Чебоксары.