

УДК 658.562+331.108.2

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА И ПЕРСОНАЛ: ВЗАИМОСВЯЗЬ, ТЕНДЕНЦИИ И РАЗВИТИЕ

Плотникова И. В., Петрова А. Б., Янушевская М. Н.

Национальный исследовательский Томский политехнический университет, Томск, Россия (634050, Томск, пр. Ленина, 30), e-mail: inna@tpu.ru

В условиях рыночной экономики успешная деятельность предприятия основывается на конкурентоспособности выпускаемой продукции. Основу конкурентоспособности продукции составляет ее качество, стабильность которого достигается путем внедрения на предприятиях систем качества, подтвержденная сертификатами продукции. Для достижения поставленных целей и результатов руководства необходимо уделять должное внимание качественной работе персонала, решать множество задач по развитию, обучению, кадровому учету, планированию, анализу и оценке персонала. В статье рассмотрены различные трактовки понятия «качество», стандарты серии ИСО 9000. Описана взаимосвязь системы менеджмента качества и персонала. Рассмотрен процесс «Управление персоналом», предложена схема реализации этого процесса на примере предприятия электроэнергетической области.

Ключевые слова: качество, система менеджмента качества, персонал, предприятие.

QUALITY MENEGTMENT SYSNEM AND PERSONAL: RELATIONSHIP, TRENDS AND DEVELOPMENT

Plotnikova I. V., Petrova A. B., Yanushevskaya M. N.

National Research Tomsk Polytechnic University, Tomsk, Russia, st. Lenin, 30, inna@tpu.ru

In a market economy, successful performance of an enterprise is based on the competitiveness of the product. The product competitiveness implies the product quality confirmed by certificates; the quality stability is achieved through the implementation of quality systems in an enterprise. For the achievement of the put aims and results guidance must spare due attention to quality work of personnel, decide the great number of tasks on development, educating, skilled account, planning, analysis and estimation of personnel. The article focuses on the ISO 9000 standards and various interpretations of the term «quality». The interrelation between the quality management system and personnel is described. The process «Human Resource Management» is considered and the scheme of its implementation is proposed using the example of an electric power enterprise.

Keywords: quality, quality management system, personals, enterprise.

В наши дни качество является неотъемлемой частью повседневной жизни. Понятие качество трактуется различными учеными по-разному. Так, Т. Ветошкина и С. Тимофеев определяют качество как динамичную социально-экономическую категорию, которая присуща любому объекту [2]. С. Д. Ильенкова, Н. Д. Ильенкова, А. В. Бандурин, С. Ю. Ягудин, Э. М. Воронина, А. В. Квитко, В. И. Кузнецов, В. С. Мхитарян, Е. С. Шустерман приводят следующее понятие качества: «Качество – комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработка стратегии, организация производства, маркетинг и др.» [4].

Согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2008 качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик потребностям или ожиданиям потребителя [3].

Российская Академия проблем качества сформулировала концептуальное определение качества, в соответствии с которым качество является одной из

основополагающих категорий, определяющих образ жизни, социальную и экономическую основу для успешного развития человека и общества [1].

К. Исикава, один из крупнейших специалистов в области управления качеством, определяет качество как свойство, реально удовлетворяющее потребителей [11].

Член Национальной инженерной академии США Д. Джуран трактует понятие качества следующим образом – качество представляет собой пригодность для использования с точки зрения дизайна, доступности, безопасности и пользы [12].

Качество охватывает совокупность свойств или характеристик некоторого объекта, обуславливающих его способность удовлетворять имеющиеся и ожидаемые потребности, которые складываются под влиянием экономических, социальных, технологических и экологических факторов и формируют объективную основу качества жизни человека и общества.

Система менеджмента качества является частью общей системы управления в компании, функционирующей с целью обеспечения стабильного качества продукции или услуг. Другими словами, система менеджмента качества – это инструмент, который позволяет прогнозировать и измерять влияние принимаемых решений и происходящих событий на качество услуг. Именно показатели, по которым можно отследить влияние событий на качество услуг, механизмы их определения, взаимосвязи между причиной и результатом, и есть объекты внедрения при установлении системы менеджмента качества в компании [9].

В 1987 году была впервые опубликована серия стандартов ИСО 9000, разработанная комитетом ISO на основе британского стандарта BS 5750. В настоящее время ИСО 9000 является государственным стандартом более чем в 190 странах мира и применяется на любых предприятиях, независимо от их сферы деятельности, размера и формы собственности. Этому стандарту полностью соответствует российский стандарт ГОСТ Р ИСО 9000, а также европейский стандарт EN 29000.

В настоящее время серия ИСО 9000 состоит из следующих стандартов:

– ИСО 9000. Словарь терминов о системе менеджмента, свод принципов менеджмента качества. Текущая версия – ИСО 9000:2005. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» [5].

– ИСО 9001. Содержит набор требований к системам менеджмента качества. Текущая версия – ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» [6].

– ИСО 9004. Содержит руководство по достижению устойчивого успеха любой организацией в сложной, требовательной и постоянно изменяющейся среде, путем использования подхода с позиции менеджмента качества. Текущая версия – «ИСО 9004:2009

Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» [7].

– ИСО 19011. Стандарт, описывающий методы проведения аудита в системах менеджмента, в том числе, менеджмента качества. Текущая версия – «ИСО 19011:2011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента» [8].

В стандарте ИСО 9000 определяются общие методы, которые должны быть использованы при построении такой системы качества, которая гарантировала бы полное удовлетворение потребностей клиента.

Стандарт ИСО 9000 следует применять именно к системе качества, а не к конечному продукту или услуге. Реализация системы качества должна определяться задачами, продукцией, процессами и индивидуальными особенностями конкретной организации.

Стандарт ИСО 9000 содержит следующие принципы менеджмента качества:

1. Ориентация на потребителя.
2. Лидерство руководителя.
3. Вовлечение работников.
4. Процессный подход.
5. Системный подход к менеджменту.
6. Постоянное улучшение.
7. Принятие решений, основанное на фактах.
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками [6].

Отличительной чертой стандарта является то, что построенная на его основе система качества не является застывшим механизмом. В самом стандарте заложены требования постоянного улучшения в соответствии с предполагаемыми потребностями клиента [10].

Компании, внедрившие систему менеджмента качества, отвечающую требованиям стандарта ИСО 9001:2000, имеют возможность сертифицировать систему и получить сертификат соответствия требованиям ИСО 9001:2000, т. е. получить от признанного сертифицирующего органа официальное подтверждение того, что система менеджмента в компании соответствует самым высоким международным требованиям.

Одной из таких компаний является АО «Павлодарская Распределительная Электросетевая Компания» (ПРЭК), образованная 29 января 1998 года с целью передачи и распределения электроэнергии в 10 районах Павлодарской области.

Главной целью деятельности АО «ПРЭК» является удовлетворение потребностей потребителей в заявленных объемах поставки электрической энергии в соответствии с требованиями законодательных, нормативных требований.

Для достижения этой цели в компании действует система менеджмента качества, разработанная на основе требований МС ИСО 9001:2008.

Требования МС ИСО 9001:2008, принятые к исключению:

- компания не осуществляет проектирование и разработку продукции в силу специфики своей деятельности (передача и распределение электроэнергии);
- компания не использует процессы производства и обслуживание, результаты которых нельзя проверить непосредственным мониторингом или измерениями.

Система менеджмента качества рассматривает персонал организации как один из ключевых видов ресурсов. От работы персонала зависит не только сама система качества, но и эффективность, работоспособность и благополучие организации в целом. Управление персоналом является ключевым элементом системы качества. Персонал организации задействован во всех процессах: от самых простых, до самых сложных и трудоемких. Чем эффективнее работает система управления персоналом, тем эффективнее будет работать организация.

Управление персоналом, с точки зрения стандарта ИСО 9001:2008, это процесс обеспечения организации качественным персоналом для достижения необходимых результатов и удовлетворенности потребителей. Этот процесс включает в себя множество задач по мотивации, развитию, обучению, кадровому учету, планированию, анализу и оценке персонала [7].

Главное требование стандарта в отношении персонала заключается в том, чтобы каждый сотрудник, которому поручена та или иная работа, был компетентным, имел необходимое образование, подготовку, навыки и опыт для выполнения работы. На основании этого требования возникает ряд других взаимосвязанных требований.

Управление персоналом организации должно включать:

- определение необходимой компетентности персонала;
- обеспечение подготовки и обучения персонала;
- оценку результативности предпринятых мер по обучению и подготовке сотрудников;
- информирование и вовлечение персонала в достижение целей в области качества;
- ведение необходимых учетных записей об образовании, подготовке и опыте сотрудников.

Реализация процесса «Управление персоналом» АО «ПРЭК» показана в таблице 1.

Ни для кого не секрет, что квалифицированные кадры играют немаловажную роль в развитии организации и достижении ею устойчивого успеха. Компании уделяют все больше внимания не только поиску, подбору и привлечению персонала, но и его обучению и адаптации. Одной из проблем современных компаний является отставание технической составляющей производства. Однако квалифицированный персонал, обладающий

способностью к творческому мышлению и богатым, производственным и управленческим опытом может компенсировать данную проблему.

Таблица 1

Карта процесса «Управление персоналом»

Алгоритм	Этапы работы	Ответственный исполнитель	Требования	Выходящий документ
	1. Определение вакансий	Начальник отдела по работе с персоналом	Карта процесса «Управление персоналом»	Приказ, штатное расписание
	2. Поиск кандидатов	Начальник отдела по работе с персоналом	Карта процесса «Управление персоналом»	Анкета
	3. Отбор кандидатов	Начальник отдела по работе с персоналом	Карта процесса «Управление персоналом»	Сопроводительная записка
	4. Собеседование	Начальник отдела по работе с персоналом. Руководители структурных подразделений. Генеральный директор АО «ПРЭК»	Карта процесса «Управление персоналом»	Служебная записка
	5. Прием документов	Начальник отдела по работе с персоналом	Трудовой кодекс РК	Заявление
	6. Заключение трудового договора	Начальник отдела по работе с персоналом	Трудовой кодекс РК	Приказ, трудовой договор
	7. Вводный инструктаж, ознакомление с обязанностями и внутренней документацией	Руководитель Службы безопасности и охраны труда. Руководитель подразделения	ПРО ПРЭК 401 Правила работы с персоналом	Подписи об ознакомлении

Таким образом, эффективная организация управления персоналом является актуальной проблемой, как в России, так и за рубежом.

Список литературы

1. Бойцов Б. В., Крянев Ю. В. Критерии понимания качества жизни // Качество и жизнь. – 2014. – № 1. – С. 3-8.
2. Ветошкина Т., Тимофеев С. Формирование системы менеджмента качества персонала // Кадровик. – 2010. – № 1. – С. 42-46.

3. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
4. Ильенкова С. Д., Ильенкова Н. Д., Ягудин С. Ю. Управление качеством: – М.: ЮНИТИ, 198 с.
5. ИСО 9000:2005. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
6. ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования».
7. ИСО 9004:2009 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества».
8. ИСО 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».
9. Миронова Л. М. Система менеджмента качества. От принятия решения о внедрении до получения практической отдачи // Рынок ценных бумаг. – 2007. – № 3. – С. 57-61.
10. Менеджмент качества [Электронный ресурс]/Управление персоналом – Режим доступа: http://www.kpms.ru/Procedury/Q_HR_QMS.htm , свободный. – Загл. с экрана. – Яз.рус. (дата обращения 2.11.2014).
11. Process Improvement Japan [Электронный ресурс] / Total Quality Control – Режим доступа: <http://www.process-improvement-japan.com/total-quality-control.html> , свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус. (дата обращения 2.11.2014).
12. Total quality management [Электронный ресурс]/Dr. Joseph Juran – Режим доступа: <http://totalqualitymanagement.wordpress.com/2009/06/07/dr-joseph-juran/> , свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус. (дата обращения 2.11.2014).

Рецензенты:

Нехорошев Ю. С., д.э.н., профессор кафедры «Экономики» Томского политехнического университета, г. Томск;

Осипов Ю. М., д.э.н., профессор, зав. отделением ЮНЕСКО Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники, г. Томск.