**РАЗРАБОТКА АДАптиРОВАННОЙ ПОД ПРЕДПРИЯТИЕ ПАО
«КОРПОРАЦИЯ ВСМПО-АВИСМА» МОДЕЛИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ
СОТРУДНИКОВ В ОБЛАСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СМК**

**DEVELOPMENT OF A MODEL OF CONSULTING EMPLOYEES IN THE AREA
OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FUNCTIONING ADAPTED FOR
THE VSMPO-AVISMA CORPORATION ENTERPRISE**

СЕРГЕЕВА К.О.

SERGEEVA K.O.

Ksucha471@mail.ru

kislov.vladlen@yandex.ru

doi: 10.18411/pivsn-70

idsp: pivsn-70

АННОТАЦИЯ

В данной статье описана модель системы консультирования сотрудников ПАО «Корпорация ВСМПО-АВИСМА» в области функционирования СМК. Рассмотрена целесообразность внедрения модели на предприятии. Модель адаптирована и ее применение позволит поддерживать существующую СМК в актуальном состоянии.

Ключевые слова: система менеджмента качества, система консультирования

ABSTRACT

This article describes the model of the system of consulting the employees of VSMPO-AVISMA Corporation in the field of the functioning of the quality management system. Considered the feasibility of the introduction of the model in the enterprise. The model is adapted and its application will allow maintaining the existing quality management system up to date.

Keywords: quality management system, consulting system.

ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день существует потребность в качественных товарах и услугах. И каждый производитель думает о повышении качества продукции. Эффективным решением можно считать введение системы менеджмента качества, которая будет влиять на процесс производства товаров и предоставления услуг. На предприятии ПАО «Корпорация ВСМПО-АВИСМА» СМК существует достаточно давно и для поддержания ее высокого уровня, необходима вовлеченность каждого сотрудника предприятия в работу системы качества и нацеленность на повышение эффективности.

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Знания в области СМК необходимо поддерживать в актуальном состоянии это станет возможно за счет разработки адаптированной под предприятие модели сопровождения «Система консультирования сотрудников предприятия в области функционирования СМК на основе андрагогического подхода», целью которой будет являться обученный персонал, компетентный в области качества.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Для управления знаниями сотрудников ПАО «Корпорация ВСМПО-АВИСМА» в области СМК я выбрала процессную модель, которая лежит в основе стандартов СМК. Данная модель показана на рис. 1.

Рисунок 1 – Процессная модель консультирования сотрудников по вопросам СМК для ПАО «Корпорация ВСМПО-АВИСМА»

Управляющим воздействием при разработке модели консультирования персонала будут являться:

- Международная организация по стандартизации ИСО. Международная организация по стандартизации помогает предприятиям, учебным заведениям, отдельным лицам максимально использовать стандарты и лучше понять важность стандартизации для удовлетворения потребностей сообщества. Одной из основных функций ИСО является разработка стандартов [1].
- Международные стандарты, содержащие требования к СМК и знаниям персонала. Стандарты по менеджменту качества разработаны с целью оказания помощи компаниям в управлении системой контроля качеством путем внедрения идеальной модели управления.

Согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 9004–2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества», устойчивого успеха можно добиться если рассматривать знания как нематериальные ресурсы организации. От организации требуется определить, поддерживать в актуальном состоянии и обеспечить доступность необходимых знаний.

- Служба качества (директор по качеству, отдел по стандартизации, отдел по сертификации, отдел внутренних аудитов). Данная служба устанавливает требования к оценке СМК. На предприятии, которое занимается производством продукции, проверкой ее качества занимается целое структурное подразделение.
- СТО по СМК, Политика и Цели в области качества, Руководство по качеству. Документы содержат требования к процессу СМК в Корпорации, с целью поддержания качества продукции и успешного функционирования СМК.
- Отдел по подготовке персонала ПАО «Корпорация ВСМПО-АВИСМА». Отдел создан с целью управления знаниями сотрудников предприятия. Отдел организует такие виды обучения как профессиональная подготовка и повышение квалификации рабочих, а также повышение квалификации руководителей и специалистов.
- Профессиональные стандарты. Обучение персонала организуется по установленному стандарту «Профессиональное обучение персонала» регламенту.

Цель разрабатываемой модели – это организация системы консультирования сотрудников предприятия по вопросам СМК для формирования базовых знаний у всех работников корпорации и актуализации уже имеющихся знаний и умений у специалистов и руководящего персонала.

Обозначенная цель обусловила необходимость выбора методологических подходов. Я основывалась на положениях андрогогического и процессного подходов в рамках консультирования. Модель строится для системы консультирования, поскольку именно консультирование направлено на диагностику знаний и решение проблемного вопроса, с которой столкнулся объект консультирования.

Обозначенные положения стали основой разработки модели системы консультирования персонала для ПАО «Корпорация ВСМПО-АВИСМА».

Модель представляет собой педагогическую систему, основывается на целостности, согласованности и взаимосвязи составляющих её процессов.

Каждый процесс выполняет определенные функции, обеспечивающие функционирование модели.

Ключевым процессом в разработанной модели служит консультирование персонала по вопросам СМК.

Обеспечивающими процессами являются:

- Разработка структуры системы консультирования;

- Распределение обучаемых на целевые группы;
- Проведение мероприятий по контролю знаний и умений сотрудников Корпорации по улучшению СМК;
- Проведение консультации по вопросам СМК для сотрудников Корпорации;
- Проведение контрольных мероприятий с целью проверки усвоения материала;
- Снабжение необходимыми ресурсами (раздаточный материал, стандарты).

Для осуществления системы консультирования на предприятии «ВСМПО-АВИСМА» необходимо воспользоваться следующими ресурсами: персонал, производственная инфраструктура, технологии, информация, время, финансы, интеллектуальные ресурсы, учебно-методический комплекс.

Входом процесса является персонал, имеющий потребность в обучении в области СМК.

На выходе: обученный персонал Корпорации по вопросам СМК.

Рассмотрим ключевой процесс в соответствии с функциями менеджмента:

- Планирование: чем (с помощью СТО, Руководства по качеству, Политики и целей в области качества, профессиональных стандартов, литературы о способах и методах консультирования взрослых, участвующих в процессе управления качеством продукции); как (анализируя СМК, проведя оценку знаний работающего персонала); когда (в соответствии с установленным графиком курсов).
- Организация: в первую очередь составляется график курсов, назначается преподавательский состав в лице работников корпорации. Далее всех желающих следует разделить их на целевые группы (высшее руководство, специалисты службы качества, руководители подразделений, рабочие). И в конечном итоге проводится оценка уровня знаний персонала, участвующего в процессе управления качеством продукции с помощью мероприятий для контроля знаний и умений сотрудников.
- Исполнение: проведение консультаций в соответствии с графиком; проведение контрольных мероприятий с целью проверки усвоения материала.
- Контролирование: анализ полученных результатов. Сравнение констатирующего (что было) эксперимента с формирующим экспериментом (что стало); актуальна ли данная форма обучения в рамках предприятия.

Конкретизация содержания обеспечивающих ресурсов.

- Персонал (сотрудники отдела по подготовке персонала, выступающие в качестве организаторов процесса; преподавательский состав – работники службы качества Корпорации);
- Производственная инфраструктура (здание отдела по подготовке персонала ВСМПО – место, где будет обучаться персонал (9 учебных аудиторий, римская аудитория, включающая в себя до 70 человек, интерактивное оборудование (доски, проекторы), комната отдыха для преподавателей), информационные системы, средства связи и т.д.);
- Технологии (методики обучения, регламент, инструкции, процессы, учебно-методический комплекс);
- Информация (документы по качеству, опыт преподавателей, учебно-методический комплекс);

- Время (на процесс обучения);
- Финансы (затраты на обучение);
- Интеллектуальные ресурсы (знания в области СМК, педагогики).

Рассмотрим пошагово ключевой процесс: консультирование персонала по вопросам СМК.

- Составление графика консультирования, назначение преподавательского состава в лице работников корпорации. График проведения консультаций будет составляться отделом по подготовке кадров ежегодно, в зависимости от потребности в обучении персонала и инвестиционного плана.

Обучить всех сотрудников СМК, на мой взгляд, лучше внутри компании, поскольку регулярное внутреннее обсуждение особенностей СМК поможет повысить качество подготовки обучаемого персонала.

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 10019-2007 «Менеджмент организации. Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг» в качестве преподавателей организация может привлекать собственный персонал из числа наиболее подготовленных специалистов или руководителей. Организация должна оценить компетентность и пригодность консультанта по системам менеджмента качества. При этом необходимо учитывать: личные качества; необходимое образование; знание и навыки, необходимые для достижения целей организации в области системы менеджмента качества, опыт работы, этичность поведения [2].

- Разделение всех сотрудников на целевые группы, опираясь на их потребности в обучении. В качестве целевых групп будут выступать высшее руководство, специалисты службы качества, руководители подразделений и исполнители.
- Проведение оценки уровня знаний персонала, участвующего в процессе управления качеством продукции с помощью мероприятий для контроля знаний и умений сотрудников (в качестве таких мероприятий был выбран метод тестирования). Проанализировать полученные результаты и выявить сотрудников с недостаточным количеством знаний.

Для каждой группы сотрудников применяются индивидуальные требования к уровню знаний в области СМК. Руководству организации необходимо ответить на вопросы, связанные с: политикой, целями и обязательствами предприятия в области качества; методами совершенствования СМК на предприятии; принятием решений о проведении анализа СМК и утверждению мероприятий по устранению несоответствий и т.д.

Специалисты предприятия, входящие в состав службы качества должны ответить на вопросы, связанные с: нормативными документами в области СМК; поддержанием в рабочем состоянии СМК, документацией СМК, анализом действующей СМК, сертификацией СМК и т.д.

Руководителям подразделений будет достаточно ответить на вопросы о современных принципах, методах управления качеством; СМК в целом (знание политики и целей в области качества, построение процессов и мониторинг их результативности) и т.д.

Все сотрудники Корпорации должны ответить на вопросы, касающиеся политики и целей в области качества, принципов менеджмента качества и нацеленности на постоянное улучшение.

- Проведение консультации по вопросам СМК для сотрудников Корпорации с использованием всех необходимых ресурсов.

Всему персоналу следует пройти обучение, но по разным программам и в разных объемах.

- Проведение контрольных мероприятий с целью проверки усвоения материала. Анализ полученных результатов. Сравнение констатирующего (что было) эксперимента с формирующим экспериментом (что стало).

Опираясь на этапы стандарта ИСО 10015 необходимо отметить, что одним из требований является оценка результатов обучения. Для каждой группы обучающихся следует разработать контрольные точки к примеру, это могут быть разные уровни тестирования: от простого открытого теста на понимание требований ИСО 9001 до сложного психологического – на понимание политики и целей в области качества, на прозрачность системы распределения полномочий, ответственности и мотивации и другие факторы, которые характеризуют цельность и адекватность разработанной СМК.

ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Следует отметить, что разработка адаптированной под предприятие ПАО «Корпорация ВСМПО-АВИСМА» модели сопровождения «Система консультирования сотрудников предприятия в области функционирования СМК на основе андрагогического подхода», поспособствует корпорации не только удерживать лидирующие позиции в производстве высококачественной титановой продукции, но и позволит управлять знаниями сотрудников, в том числе и уже обученного персонала, компетентного в области качества.

1. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов. – М.: Аудит, ЮНИТИ, 1998. – 479 с.
2. ГОСТ Р ИСО 10019-2007. Менеджмент организации. Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг [Текст]. – Введ. 2008-06-01. – М. : Стандартинформ, 2007. – 19 с.