

СОЗДАНИЕ И РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ УПОЛНОМОЧЕННЫМИ ПО КАЧЕСТВУ В ОРГАНИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

CREATION AND DEVELOPMENT OF A MANAGEMENT SYSTEM FOR QUALITY REPRESENTATIVES IN THE ORGANIZATION OF ADDITIONAL PROFESSIONAL EDUCATION

M. Dombrovskaya

Summary. The relevance of the article lies in the description of the processes of creating and developing a management system for quality officials in an organization. The article gives the basic concepts of a quality commissioner, a quality commissioner management system, and a quality management system.

Keywords: quality, quality officials, quality management system.

Домбровская Марина Анатольевна

*Канд. пед. наук, доцент, ГАУ ДПО «Институт развития образования Иркутской области»
marina_dombr@mail.ru*

Аннотация. Актуальность статьи заключается в описании процессов создания и развития системы управления уполномоченными по качеству в организации. В статье даны основные понятия уполномоченного по качеству, системы управления уполномоченными по качеству, система менеджмента качества.

Ключевые слова: качество, уполномоченные по качеству, система менеджмента качества.

Введение

Для эффективного управления организацией многие руководители используют систему менеджмента качества (далее — СМК), выстроенную в соответствии со стандартом ISO 9001. Отметим, что новый стандарт ISO 9001 преследует четкую цель развития более широкого и глубокого бизнес-совершенства [10, с. 23]. ISO 9001 ориентированы на эффективность системы менеджмента качества (СМК) [12, с. 1]. Большую роль в формировании и развитии СМК, в том числе и в образовательных организациях, играют уполномоченные по качеству (далее — УК). К роли УК, их профессиональным компетенциям предъявляются серьезные требования. Проблемы управления качеством в организации были рассмотрены в трудах Г.Г. Азгальдова, В.Г. Версана, М. Гвиллена, М. Грайека, А.В. Гlicheва, М. Спенса, А. Терлаак и других. При этом нужно констатировать, что в управлении качеством необходимо применять воздействия комплексного характера [7, с. 12]. Поэтому проблема значения системы управления УК, роли УК в организации требует особого внимания и отдельного научного исследования.

Итак, целью данного исследования является создание и развитие системы управления уполномоченными по качеству (далее — СУУК) в организации дополнительного профессионального образования (далее — ДПО), объектом исследования — СМК организации ДПО. СУУК в организации определена как предмет исследования.

Задачи исследования:

- разработать СУУК организации,
- разработать порядок функционирования СУУК организации ДПО,
- определить удовлетворенность УК.

Информационная база исследования: нормативно-правовое обеспечение организации, источники сети Интернет.

Методы исследования:

- опрос (проведен опрос УК с целью получения конкретных данных об удовлетворенности УК исследуемой организации),
- изучение и анализ научной и учебно-методической литературы и практического опыта,
- анализ нормативных документов.

Научная новизна работы состоит в определении понятий «УК» и «СУУК», разработке порядка развития СУУК в организации, выполнении сравнительного изучения удовлетворенности УК за период 2020–2022 гг.

Практическая значимость исследования состоит во внедрении порядка функционирования СУУК в Иркутском институте развития образования (далее — ИИРО), изменении Руководства по качеству в соответствии с проведенным исследованием, в котором представлено общее описание системы [5, с.30].

Описание системы работы уполномоченных по качеству в организации

Все большее количество организаций в России внедряет СМК. Действительно, наиболее распространенными сертификатами ИСО являются ISO 9000 [8, с. 6]. Координацию деятельности по внедрению элементов системы качества, определению методов по ее совершенствованию в организации осуществляют УК, представленные от каждого структурного подразделения. В стандартах ISO 9001:2015 указано, что организация должна распределять обязанности, ответственность и полномочия в отношении процессов СМК [1, с. 2]. Функции и должностные обязанности УК определены в Руководстве по качеству и в должностных инструкциях. Под УК будем понимать работника определенного структурного подразделения, имеющего как основные обязанности, так и обязанности в области менеджмента качества. Обязанностями УК являются менеджмент до-

кументов структурного подразделения по качеству и их доведение до сотрудников подразделения, ознакомление сотрудников подразделения со стратегическими документами по качеству организации; подготовка, сопровождение и анализ внутренних и внешних аудитов, оптимизация рисков, проверка реализации корректирующих действий.

По мнению ведущих специалистов в области качества, оценка руководством деятельности организации будет успешной, если обобщать и изучать данные и информацию, полученные от всех подразделений предприятия [4, с. 73] и от всех уполномоченных по качеству. Кроме того, УК участвуют в аудите, обладая знаниями узкой специфики определенных процессов организации.

Под СУУК в рамках СМК организации будем считать совокупность управленческих действий и документов для упорядочивания работы УК в организации, внедрившей



Рис. 1. Порядок функционирования СУУК

СМК. СУУК обеспечивает соблюдение единых требований к УК структурных подразделений; четкую работу по разработке и оценке процессов; грамотную реализацию корректирующих действий как в структурном подразделении, так и в организации в целом; эффективное управление документами СМК как в подразделении, так и в организации; подготовка не только подразделения, но и организации в целом, к внутренним и внешним аудитам.

Итак, элементами СУУК являются положение о системе управления УК; команда грамотных, обученных УК; документированная информация СМК организации.

Система управления работы уполномоченных по качеству в ИИРО

В ИИРО каждое структурное подразделение обеспечено УК. Все УК имеют как линейное подчинение (непосредственному руководителю структурного подразделения), так и функциональное (представителю высшего руководства по качеству (далее — ПВРК)).

Данное подчинение УК определено в разработанном положении о СУУК и должностных инструкциях УК.

На рисунке 1 представлен порядок функционирования СУУК.

Очень важно, чтобы стратегия развития разработанной и внедренной СУУК была ориентирована на повышение мотивации и удовлетворенности УК своей работой в области качества.

Поэтому нами проведено исследование удовлетворенности УК системой управления их деятельностью. В итоге, абсолютное большинство УК считают, что внедренная СУУК важна и ее нужно развивать (таблица 1), при этом явно видно, что сторонников СУУК с каждым годом становилось все больше, т.к. и система управления улучшалась.

Таблица 1.

Ответы УК на вопрос «Нужна ли СУУК в институте?»

Варианты ответов	2020 г.	2021 г.	2022 г.
Да	18 чел.	23 чел.	28 чел.
Нет	10 чел.	5 чел.	28 чел.

Из анализа соотношения УК, хорошо знающих требования стандартов ИСО 9000:2015, и УК, обладающих неполной информацией о требованиях этих стандартов, следует, за три года количество грамотных УК увеличилось (таблица 2).

В таблице 3 представлены ответы на третий вопрос (вопрос о значении обучения для УК). Ответы показывают общее стремление к обучению.

Таблица 2.

Ответы УК на вопрос «Обладаете ли Вы знаниями о требованиях стандарта ИСО 9000:2015?»

Варианты ответов	2020 г.	2021 г.	2022 г.
Да	24 чел.	25 чел.	27 чел.
Нет	4 чел.	3 чел.	1 чел.

Таблица 3.

Результат ответов на вопрос «Как Вы думаете, повышение квалификации в сфере управления качеством для УК института (в стенах института или вне) необходимо?»

Варианты ответов	2020 г.	2021 г.	2022 г.
Да	28 чел.	28 чел.	28 чел.
Нет	1 чел.	0 чел.	0 чел.

По вопросу «Что может помочь Вам работать эффективнее?» мнение УК выглядит в таком виде (таблица 4). При этом каждый УК мог выбрать несколько вариантов.

Таблица 4.

Ответы УК на вопрос «Что может помочь Вам работать эффективнее?»

№ п/п	Варианты ответов	2020 г.	2021 г.	2022 г.
1.	Автоматизация работы УК	8 чел.	15 чел.	21 чел.
2.	Менторство в работе УК	10 чел.	18 чел.	22 чел.
3.	Различные виды вознаграждения	28	28	28
4.	Поддержка линейного руководителя	20	25	28
5.	Превращение работы УК в основную	5	9	8

Таблица 5.

Ответы «да» на вопрос «Удовлетворены ли Ваши требования к условиям и содержанию работы УК в институте?»

№ п/п	Варианты ответов	2020 г.	2021 г.	2022 г.
1.	ПВРК является профессиональным лидером в СУУК	18 чел.	23 чел.	27 чел.
2.	Вы считаете, что обеспечение рабочих мест компьютерной и организационной техникой достаточно	20 чел.	20 чел.	26 чел.
3.	Вас устраивает уровень взаимоотношений среди УК	25 чел.	23 чел.	25 чел.
4.	Вы удовлетворены содержанием Вашей деятельности по качеству	20 чел.	24 чел.	26 чел.

Анализ ответов на вопрос «Удовлетворены ли Ваши требования к условиям и содержанию работы УК в ин-

ституте?» показал, что большинство УК удовлетворены своей работой в области качества. Количество человек, ответивших «да» приведено в таблице 5.

Заключение

Сегодня каждая организация стоит перед непростым выбором пути создания и дальнейшего развития системы менеджмента организации и ее составляющих. Внедрение СМК является стратегическим решением [11, с. 6]. По мнению зарубежных ученых, стандарты ISO 9000 часто применяются для реального улучшения внутренних процессов [9, с.315]. Процессы должны подвергаться непрерывному анализу и постоянному улучшению [2, с. 155]. УК поддерживают и улучшают процессы для обеспечения качества продукции и ее активной реализации. Важно отметить, что качество продукции — важнейший составляющий элемент ее конкурентоспособности [6, с. 19] и качество оценивается только потребителем [3, с. 14].

Результаты опроса свидетельствуют о том, что внедренная СУУК важна и развивается. При этом квалификация УК организации с каждым годом повышается. Анализируя ответы УК, можно сделать вывод о том, что абсолютное большинство УК на протяжении трех лет готово к обучению. Поэтому в институте необходимо развивать как систему внутрикорпоративного обучения, так и обучаться в других организациях, имеющих большой и успешный опыт развития СМК. Результаты исследования подтвердили необходимость поддержки УК непосредственными начальниками, а также через развитие системы менторства. В целом, как утверждают участники опроса, УК института удовлетворены условиями и содержанием их работы в институте, обеспечением компьютерами и оргтехникой, выразили желание работать с использованием автоматизированной информационной системы по управлению качеством в организации.

ЛИТЕРАТУРА

1. ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Система менеджмента качества. Требования. — М.: Стандартиформ, 2015. — 53 с.
2. Беляев, С.Ю. Забродин Ю.Н., Шапиро В.Д. Управление качеством. М.: Омега-Л, 2013. — 381 с.
3. Всеобщее управление качеством: учебное пособие / М.В. Самсонова. — Ульяновск: УлГТУ, 2014. — 232 с.
4. Управление качеством: гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие / Б.И. Герасимов, Е.Б. Герасимова, А.И. Евсейчев, Э.В. Злобин, С.А. Колмыков, Ю.Ю. Лукашина, А.Ю. Сизикин, Г.А. Соседов, С.П. Спиридонов — Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. — 160 с.
5. Управление качеством: Краткий курс лекций для студентов 3 курса направления подготовки 38.03.02 Менеджмент /Сост. Коник Н.В.; ФГБОУ ВО «Саратовский ГАУ». — Саратов, 2017. 68 с.
6. Управление качеством: учебник для бакалавров / Е.А. Горбашко. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2014. — 463 с. — Серия: Бакалавр. Углубленный курс.
7. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» (061100)/ В.М. Мишин — 2-е изд. перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. — 463 с.
8. Blunch N.-H., Castro P. Multinational enterprises and training revisited: do international standards matter? // Social Protection Discussion Papers Series. — World Bank, 2005.
9. Cagnazzo L., Taticchi P., Fuiano F. Benefits, barriers and pitfalls coming from the ISO 9000 implementation: the impact on business performances // WSEAS Transaction on Business and Economics. — 2010. — Vol. 4. — No 7. p. 311–321.
10. Feng M., Terziovski M., Samson D. Relationship of ISO 9001:2000 quality system certification with operational and business performance: a survey in Australia and New Zealand-based manufacturing and service companies // Journal of Manufacturing Technology Management. — 2007. — Vol. 19. — No 1. — pp. 22–37.
11. ISO 9001 для малых предприятий. Рекомендации ИСО/ТК 176. Справочно-методическое пособие. (Пер. с английского Дружининой Ю.В.). — Москва, 2013 г. — 149 с.
12. Iwano J., Mwashia A. The Effects of ISO Certification on Organization Workmanship Performance // Quality Management Journal. — 2012. — Vol. 19. — No. 1. — pp. 53–67.

© Домбровская Марина Анатольевна (marina_dombr@mail.ru)

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»