

КОММУНИКАЦИИ КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ ИНСТРУМЕНТ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СМК

Студент гр. 11305120 Гуринович А. А.

Д-р техн. наук, профессор Серенков П. С., кандидат техн. наук, доцент Давыдова Е. А.
Белорусский национальный технический университет, Минск, Беларусь

В докладе рассматривается проблема реализации требований СТБ ISO 9001-2015 в отношении коммуникаций в рамках СМК. Представлены результаты анализа всего комплекса требований в отношении коммуникаций. Установлено, что коммуникации способствуют привлеченности персонала и более глубокому пониманию им контекста организации, потребностей и ожиданий потребителей и других соответствующих заинтересованных сторон, СМК в целом.

По аналогии с подходами организационного проектирования систем менеджмента коммуникации имеют две составляющих: инженерная и гуманистическая.

В докладе показано, что требования к СМК в отношении коммуникаций касаются инженерной составляющей, связанной с бизнес-процессами, а точнее с их планированием, обеспечением, управлением и улучшением.

В свою очередь, для формирования коммуникаций инженерного направления следует принять к сведению, что имеет место два аспекта. С одной стороны, необходимые требования к коммуникациям прописаны в СТБ ISO 9001-2015. Их наличие является необходимым доказательством функционирования СМК в организации. В частности, приведена классификация видов коммуникаций в СМК: 1) коммуникации между уровнями и функциями организации; 2) коммуникации внутренние и внешние. Определена необходимая структура коммуникации с позиций требований СТБ ISO 9001-2015: кто будет осуществлять коммуникации, о чем, когда, с кем, как. Особое внимание должно быть уделено коммуникациям с потребителем, которые должны включать: предоставление информации о продукции, обращение с запросами; организация обратной связи с потребителем; обращение с собственностью потребителя и т. д.

Установлено, что с другой стороны коммуникации инженерного направления – значительно шире по структуре, функциям, техникам исполнения. Этот аспект не регламентирован и рассмотрен в докладе.

В совокупности сеть каналов коммуникаций инженерного направления, используемая в организации, образует так называемую информационную систему. В докладе обосновано, что в рамках формирования инженерной составляющей СМК в организации задача обеспечения требований к коммуникациям инженерного направления сводится к разработке информационной системы. Основу информационной системы составляют два элемента: информационные потоки и организационная структура коммуникаций.

Установлено, что в рамках СМК функционируют два потока информации: нисходящий и восходящий.

Нисходящий поток – это поток информации в рамках функционирования подсистемы целеполаганий от высшего руководство с последующей детализацией целей и задач вплоть до линейных работников структурных подразделений.

Восходящий поток – это поток информации в рамках функционирования подсистемы сбора и анализа данных о качестве продукции и процессов.

Очевидно, что организационная структура коммуникаций должна быть синхронизирована с органограммой (организационной структурой) СМК, что отмечено выше, как обязательное требование (кто будет осуществлять коммуникации, о чем, когда, с кем). Дополнительно должны быть определены технические средства коммуникаций (как).

Гуманистическая составляющая коммуникаций тесно связана с понятиями «корпоративная культура», мотивация, вовлеченность. Очевидно, что эта составляющая не подлежит стандартизации и является сугубо внутренним делом конкретной организации. В докладе показано, что гуманистическая составляющая имеет не меньшую значимость, чем инженерная. Идентифицированы причины роста значимости гуманистической составляющей коммуникаций, определены наиболее перспективные подходы ее развития.