

Применение методов и техник менеджмента качества в процессе обучения специалистов промышленного предприятия

Лесин А.С.

Белорусский национальный технический университет

Согласно ТК РБ 4.2-МР-17-2003 и Постановлению Совета Министров Республики Беларусь № 954 от 15.07.11 организация должна организовывать проведение обучения специалистов не реже одного раза в 5 лет и не реже 1 раза в 3 года для руководящего состава.

Обучение может происходить, как внутри организации, так и в институтах повышения квалификации. Учитывая, что каждая организация обладает специфическими набором особенностей, касающихся выпускаемой продукции, инфраструктуры, производственной среды, корпоративной культуры, именно обучение в рамках организации является наиболее эффективным способом. Данный способ лучше всего мотивирует специалистов обучаться решению конкретных задач.

В докладе сделана попытка обоснования рационального подхода к обучению специалистов в рамках промышленного предприятия, в основу которого положен принцип «учить надо не методам и инструментам менеджмента качества, а процессам решения типовых задач, связанных с качеством». Подход включает:

- классификацию типовых задач в области качества;
- разработку алгоритма решения каждой типовой задачи;
- подбор рациональных методов менеджмента качества для решения задач каждого этапа.

Каждая организация имеет свою уникальную систему менеджмента качества, а соответственно и свои специфические процессы. Очевидно, что типовые задачи для каждой организации будут отличаться. Поэтому в докладе рассмотрен только общий уровень иерархии типовых задач и их решений, основанных на процессном подходе.

Алгоритм, представленный в докладе, реализован, как «пилотный» проект для наиболее характерной ситуации: идентифицирован производственный процесс, на выходе которого систематически появляется дефектная продукция. Типовая задача, стоящая перед специалистом (ответственным исполнителем),- разработка эффективных корректирующих действий и совершенствования. Для каждого этапа алгоритма сформулированы цели и риски, связанные с не достижением поставленных целей. Предложен рациональный комплекс методов и техник и критерии выбора в зависимости от сложности поставленных целей и рисков не достижения этих целей.