

1. *Человеческим качеством*. Студент должен безоговорочно участвовать в работе коллектива предприятия.
2. *Профессиональным качеством*, которое должно чётко декларироваться студентом, т. е. он должен быть готов преподнести себя руководству производства как обладающего необходимыми для прохождения практики умениями и знаниями.
3. *Привлекательным качеством – качеством учёного*, т. е. теми знаниями и умениями, которые приведут его к инновационным разработкам.

Кафедра, направляя на практику студента, имеющего знания о получении новых знаний и знания «философии качества», должна иметь, по крайней мере, следующие результаты.

Студент, уходящий на практику со знаниями приобретения знаний, возвращается на кафедру, обогащая её современными производственными знаниями и потребностями. Приобретая производственные навыки, он становится более уверенным, у него появляется мотивация в приобретении дополнительных знаний. К тому же, у него появляется уверенность в своей востребованности на производстве.

Хороший современный уровень подготовки студента для производственной практики даёт возможность кафедре заключать выгодные контракты с соответствующими производствами для постоянного обновления своей научно-практической базы.

Список литературы

1. Дресвянников В.А. Построение системы управления знаниями на предприятии: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2006. – 344 с.
2. Нив Г. Организация как система: Принципы построения устойчивого бизнеса Эдвардса деминага. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 370 с.
3. Конти Т. Материалы семинара «Качественная стратегия: как правильно выбирать стратегию качества с учётом природы и целей компании, её продукции, рынков и конкурентной среды». – г. Томск, 20–21 мая 2008.
4. Румянцева Е.В. Как найти идеального сотрудника. – М.: Вершина, 2007. – 240 с.: ил., табл.

СЕРТИФИКАЦИЯ ПЕРСОНАЛА НА ПРИМЕРЕ СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА «РЕПУТАЦИЯ»

*Н.В. Пахомова
г. Томск, Россия*

Приведен анализ актуальности и целесообразности проведения сертификации персонала. Рассмотрена Система добровольной сертификации персонала «Репутация». Приведен анализ имеющейся и недостающей нормативной документации в Системе.

В последнее время сертификация персонала в нашей стране становится все более актуальной. Стремительное развитие промышленности и услуг с каждым годом предъявляет к специалистам новые требования по уровню знания техники, программных продуктов, нормативных документов. Поэтому появляется необходимость в их периодической оценке на соответствие принятым критериям. Такую оценку, причем объективную и независимую, обеспечивает сертификация.

К руководителям различных организаций все чаще приходит понимание того, что система качества даже с очень хорошей структурой, подробно и тщательно описанная,

не будет эффективно функционировать, если она не будет обеспечена специально подготовленными людьми.

Данная проблема решается с помощью сертификации персонала.

В городе Томске создается такая система. Это Система добровольной сертификации персонала «Репутация». Система зарегистрирована в Федеральном агентстве по Техническому Регулированию и метрологии. В настоящее время некоторая документация уже имеется, и часть некоторых стандартных форм документов еще только предстоит разработать.

Для того, чтобы разобраться в понятии сертификация персонала, нужно немного сказать о самой сертификации в целом.

Термин «сертификация» впервые был сформулирован и определен Комитетом по вопросам сертификации (СЕРТИКО) международной организации по стандартизации (ИСО) и включен в Руководство № 2 ИСО (ИСО/МЭК2) версии 1982 г. «Общие термины и определения в области стандартизации, сертификации и аккредитации испытательных лабораторий». Согласно этому документу, сертификация определялась как действие, удостоверяющее посредством сертификата соответствия или знака соответствия, что изделие или услуга соответствует определенным стандартам или другим нормативным документам. Данное определение положено в основу понятия сертификации соответствия, принятого сегодня в системе сертификации ГОСТ Р в Российской Федерации. В настоящее время под сертификацией соответствия понимается действие третьей стороны, доказывающее, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция, процесс или услуга соответствует конкретному стандарту или другому нормативному документу.

По сравнению с определением, данным в 1982 г., в понятие «сертификация соответствия» внесено несколько существенных изменений.

Во-первых, сертификация теперь непосредственно связана с действием третьей стороны, которой является лицо или орган, признаваемые независимыми от участвующих сторон в рассматриваемом вопросе (ИСО/МЭК 2).

Во-вторых, действие по оценке соответствия производится должным образом, что свидетельствует о наличии строгой системы сертификации, располагающей определенными правилами, процедурами и управлением.

В-третьих, значительно расширяется область распространения подтверждения соответствия. В настоящее время ей подлежат продукция, услуги, системы менеджмента качества и персонал.

Все это означает постоянное развитие сертификации как процесса установления соответствия и показывает необходимость ее проведения для цивилизованных рыночных отношений.

Деятельность по сертификации в России законодательно регулируется и обеспечивается:

- 1) Федеральными Законами «О техническом регулировании», «Об обеспечении единства измерений»;
- 2) подзаконными актами, направленными на решение отдельных социально-экономических задач и предусматривающими использование для этой цели обязательной сертификации;
- 3) указами Президента и нормативными актами Правительства России (Постановление Правительства РФ от 12 февраля 1994 г. № 100 «Об организации работ по стандартизации, обеспечению единства измерений, сертификации продукции и услуг», распоряжение Правительства РФ от 20 февраля 1995 г. № 255-р «О программе демонополизации в сферах стандартизации, метрологии и сертификации» и др.).

Сертификация разделяется на обязательную и добровольную. В последнее время обязательная сертификация часто называется сертификацией в законодательно регулируемой области, а добровольная – в законодательно нерегулируемой. Рассмотрим причины разделения областей распространения сертификации.

Обязательная сертификация распространяется на продукцию и услуги, связанные с обеспечением безопасности окружающей среды, жизни, здоровья и имущества. Законодательно закреплённые требования к этим товарам должны выполняться всеми производителями на внутреннем рынке и импортерами при ввозе на территорию России. Номенклатура товаров и услуг, подлежащих обязательной сертификации в Российской Федерации, определяется Госстандартом России в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей». Работы по обязательной сертификации осуществляются органами по сертификации и испытательными лабораториями, аккредитованными в установленном порядке в рамках существующих систем обязательной сертификации. Всего по состоянию на июль 1998 г. в Госстандарте было зарегистрировано 15 самостоятельных систем обязательной сертификации продукции и услуг. Главными органами этих систем являются государственные учреждения Госстандарт, Госстрой, Госгортехнадзор, Минсвязи и др.

Добровольная сертификация проводится в тех случаях, когда строгое соблюдение требований существующих стандартов или другой нормативной документации на продукцию, услуги или процессы государством не предусмотрено, т. е. когда стандарты или нормы не касаются требований безопасности и носят добровольный характер для товаропроизводителя, например серия стандартов ГОСТ Р ИСО 9000 о моделях систем качества на предприятиях. Потребность в добровольной сертификации появляется, как правило, когда несоответствие стандартам или другим нормативам на объекты сертификации затрагивает экономические интересы крупных финансово-промышленных групп, отраслей индустрии и сферы услуг.

Кроме продукции, услуг и систем качества добровольной сертификации может подлежать персонал. Добровольная сертификация персонала необходима для установления соответствия специалистов той или иной области деятельности требованиям, предъявляемым к их работе. Сертификация не заменяет базовое образование и не ставит его под сомнение. Сертификация обеспечивает лишь объективную и независимую оценку. Требования к специалистам и порядок оценки соответствия устанавливает не государство, а все заинтересованные стороны. Так, сертификацию оценщиков автотранспорта в Германии инициировали страховые компании, банки и общества оценщиков. При обязательном страховании автомобилей качество оценки стоимости автомобиля или его повреждения напрямую связано с экономическими интересами этих структур. Сертифицированный по общепринятым правилам оценщик признается всеми участниками названного процесса.

В Российской Федерации сертификация персонала также начинает развиваться. В Госстандарте уже зарегистрировано несколько систем, предусматривающих сертификацию специалистов.

Одной из наиболее обсуждаемых, а, следовательно, и актуальных тем на сегодняшний день является вхождение России во Всемирную торговую организацию. Очевидно, что этот шаг позволит нашей стране достигнуть определенных целей, послужит новым витком развития экономики, направленным на цивилизованные отношения на рынке. Одновременно с этим, от России потребуются проведение существенных преобразований в уже существующей сфере экономики, так как необходимо будет работать по единым правилам, действующим в ВТО, в числе которых:

- сертификация производимой продукции;
- сертификация систем менеджмента качества предприятий;
- сертификация персонала.

К настоящему времени, стало очевидным, что любая система качества с самой хорошей структурой, подробно и тщательно описанная в документах, не станет эффективной, если она не будет обеспечена специально подготовленными людьми. Она не будет эффективной, если все, кто в ней задействован, не будут готовы к совместной работе и если нет в коллективе общей цели.

Решить данную проблему, в том случае, если руководитель заинтересован, чтобы на предприятии трудились сотрудники, т. е. сообщество людей, работающих совместно, компетентно, ответственно, и профессионально владеющих методами обеспечения качества, возможно проведением сертификация персонала.

Проводя анализ деятельности и фактического состояния предприятия или организации, руководитель, прежде всего, должен решить вопрос – обладает ли организация достаточным человеческим ресурсом функционирования и позитивного изменения, способен ли персонал работать достаточно эффективно и в соответствии с выбранной стратегией. Для этого и требуется оценка третьей, независимой стороны фактического состава персонала, его особенностей, наличия профессионально важных качеств и характеристик.

Для официального признания полномочным (авторитетным) органом компетентности (способности) организации выполнять конкретные работы по сертификации персонала, а точнее для аккредитации органа по сертификации, необходимо наличие определенной нормативной документации, которая хотя и не является законом в чистом виде, но представляет собой официальный ссылочный и, следовательно, авторитетный свод документов по качеству и по характеристикам различных типов услуг (продукции), а также регламентирует правила функционирования самой организации, порядок оказания услуг, ответственность перед потребителем и многое другое.

В своей работе я разработала часть недостающей нормативной документации для органа сертификации, функционирующего в Системе добровольной сертификации персонала «Репутация».

Система организована Томским региональным отделением Межрегиональной общественной организации «Академия проблем качества» (далее ТРО МОО «АПК»).

Основная цель Системы – подтверждение соответствия уровня компетентности и квалификации персонала и частных предпринимателей требованиям нормативных документов.

Система направлена:

- на содействие юридическим лицам в отборе и подборе компетентного персонала (руководителей, специалистов разных уровней, служащих, рабочих);
- повышение конкурентоспособности организаций за счет профессионального состава персонала;
- на предоставление гражданам возможности для карьерного роста;
- на создание условий для использования результатов сертификации персонала наряду с другими доказательствами в целях подтверждения соответствия и аккредитации.

Объектами сертификации в Системе служит персонал различных предприятий и частные предприниматели в соответствии с:

- общероссийским классификатором профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОК 016-94);
- общероссийским классификатором занятий (ОК 010-93).

По желанию заявителя в Системе может быть подтверждена квалификация на соответствие требованиям, предусмотренным внутренними документами организации, в которой осуществляет деятельность заявитель.

Основные принципы Системы:

Деятельность в Системе осуществляется в соответствии со следующими основными принципами:

- добровольности;
- недопустимости принуждения к осуществлению добровольной сертификации;
- объективности и достоверности результатов сертификации, что обеспечивается участием в работах по сертификации аттестованных экспертов;
- независимости участников сертификации от заинтересованных сторон;
- открытости информации о результатах деятельности системы для федеральных органов исполнительной власти и общественных организаций;
- отсутствия дискриминации в отношении заявителей на проведение сертификации в Системе.

Для аккредитации органа по сертификации персонала (далее – ОС) в Центральном Органе Системы, необходимо наличие определенной нормативной документации, такой как:

- 1) Положение об ОС.
- 2) Порядок проведения аккредитации ОС.
- 3) Порядок проведения аккредитации организации в качестве учебного центра.
- 4) Порядок проведения сертификации персонала.
- 5) Перечень нормативной документации, устанавливающей требования к заявителю.
- 6) Руководство по качеству.
- 7) Правила функционирования СДСП «Репутация» и др.

В Системе уже создана определенная нормативная документация. Это Правила функционирования СДСП, Порядок аккредитации Органа по сертификации, порядок аккредитации Учебного центра и др. Но некоторой части документации не хватает. В том числе:

- положение об органе по сертификации;
- порядок сертификации персонала;
- Руководство по качеству;
- нормативная документация, устанавливающая требования к заявителю;
- сведения об экспертах Органа по сертификации.

Мною был разработан один из недостающих нормативных документов, а именно – Положение об органе по сертификации.

Выдержки из созданного документа приведены ниже.

Область аккредитации Органа по сертификации приводится в приложении к Аттестату аккредитации.

Изменения в область аккредитации Органа по сертификации могут быть внесены при расширении области аккредитации после его доаккредитации, при сокращении области аккредитации – после оповещения Центрального органа СДСП.

Юридический статус устанавливается непосредственно самим органом по сертификации.

Орган по сертификации административно, экономически и юридически независим от заявителей, других сторон и юридических лиц, заинтересованных в сертификации персонала в области, по которой он аккредитован.

Орган по сертификации выполняет *Функции*, такие как:

- 1) принимает заявки на сертификацию;
- 2) проводит сертификацию специалистов и служащих;
- 3) принимает решения по сертификации в пределах, соответствующей его области аккредитации;

Ответственность руководителя и персонала органа по сертификации определяется исходя из функциональных обязанностей и должностных инструкций.

Организационную структуру образуют:

- 4) Руководитель органа по сертификации.
- 1) Заместитель Руководителя.
- 2) Службы ООО «Орган Сертификации персонала» (финансовая, юридическая и др.)
- 3) Группа сертификации персонала.
- 4) Группа ведения Реестра, делопроизводства и нормативной документации.
- 5) Совет Системы.
- 6) Апелляционная комиссия.

В своей деятельности Орган по сертификации *взаимодействует*:

- Центральным органом СДСП;
- Учебными центрами;
- с Апелляционной комиссией;
- с Советом Системы;
- с организациями и предприятиями.

Орган по сертификации работает на некоммерческой основе, т. е. прибыль, остающаяся после осуществления установленных законом выплат, направляется только на осуществление и развитие деятельности в области сертификации.

В приложениях к документу представлены:

- организационная структура Органа по сертификации;
- сведения о квалификации, практическом опыте работы и полномочиях экспертов и другого персонала (штатного и нештатного);
- перечень организаций, взаимодействующих с органом по сертификации.

Разработанное мною Положение согласовано и утверждено руководством организации. И в стадии разработки находится Порядок сертификации персонала.

Список литературы

1. Международный опыт сертификации продукции: учебное пособие / Л.П. Кураков, И.П. Данилов, Г.П. Некряченко и др. – Чебоксары: Изд-во Чебоксарского ГУ, 1996. – 199 с.
2. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебник / Г.Д. Крылова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 1999. – 711 с.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ ПРИ ПОМОЩИ QFD МЕТОДА

Д.В. Борисов
г. Томск, Россия

Статья посвящена актуальной проблеме получения информации от потребителя, относительно требований предъявляемых к продукции, для формирования на их основе технических характеристик при производстве продукции, с целью наилучшего удовлетворения потребителя ее качеством.

Насыщение рынка товарами и услугами и как следствие усиление конкуренции среди производителей ставят перед ними задачу глубокого исследования запросов потребителей и воплощение их желаний в продукции (услуге). Решение этой маркетинговой задачи позволяет поставщику выйти на соответствующий рынок с предложением, которое уже ожидает потребитель, и в результате получить значительное преимущество перед своими основными конкурентами.