

УДК 005.95

***РАЗРАБОТКА СТРУКТУРНОЙ СХЕМЫ ПРОЦЕССА «УПРАВЛЕНИЕ
ПЕРСОНАЛОМ»***

Коновалова С.В.

магистр,

*ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет архитектуры и
строительства»,*

Пенза, Россия

Тарасов Р.В.

к.т.н., доцент,

*ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет архитектуры и
строительства»,*

Пенза, Россия

Аннотация: Для повышения конкурентоспособности руководство многих организаций разрабатывает и внедряет на предприятии системы управления качеством. Такого рода системы, описывающие всю деятельность предприятия, как совокупность взаимосвязанных процессов, направлены на создание условий максимального удовлетворения потребности потребителя. В свою очередь, функционирование системы менеджмента качества зависит от эффективности процессов, управление которыми осуществляется на предприятии. В статье представлен пример описания процесса «Управление персоналом» на предприятии, предоставляющем услуги по поверке средств измерений.

Ключевые слова: система менеджмента качества, процесс, управление персоналом

***DEVELOPMENT OF A STRUCTURAL SCHEME OF THE PROCESS
"PERSONNEL MANAGEMENT"***

Konovalova S. V.

master student,

*Penza State University of Architecture and Construction,
Penza, Russia*

Tarasov R.V.

PhD, Associate Professor,

*Penza State University of Architecture and Construction,
Penza, Russia*

Annotation: To increase competitiveness, the management of many organizations develops and implements quality management systems at the enterprise. Such systems, describing all the activities of an enterprise, as a set of interrelated processes, are aimed at creating conditions for maximum satisfaction of the consumer's needs. In turn, the functioning of the quality management system depends on the efficiency of the processes that are managed in the enterprise. The article presents an example of the description of the process "Human Resource Management" at an enterprise that provides services for the calibration of measuring instruments.

Keywords: quality management system, process, personnel management

Для получения весомых конкурентных преимуществ все больше организаций стремятся внедрить на предприятии систему менеджмента качества, разработанную в соответствии с требованиями международных стандартов серии ИСО 9000 [1,2]. Данная концепция управления качеством позволяет ориентироваться на клиента с позиций обеспечения его максимальной удовлетворенности продукцией (услугой).

Система качества организации представляет собой совокупность взаимосвязанных процессов жизненного цикла продукции (услуги) [3]. За всеми процессами стоят ответственные лица, и у каждого процесса есть свой «Владелец», а также разрабатывается внутренняя нормативная документация для эффективного функционирования всего процесса.

Анализ функционирования СМК ООО «РЦМ», предоставляющей услуги по поверке средств измерений, позволяет выделить четыре основные категории процессов:

- процессы управления СМК;
- основные процессы СМК;
- обеспечивающие процессы СМК;
- процессы улучшения.

Карта процессов СМК ООО «РЦМ» представлена на рисунке 1.

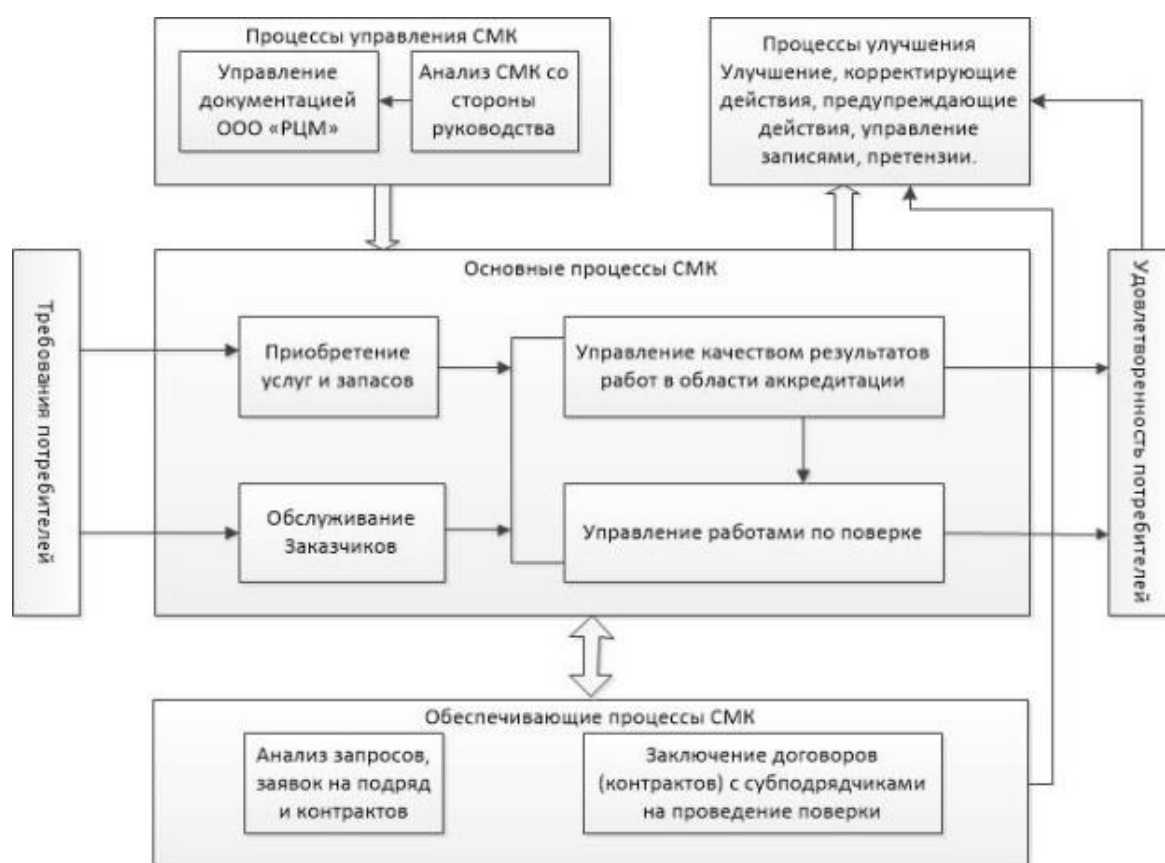


Рисунок 1 – Управление процессами СМК ООО «РЦМ»

Процессы управления СМК учитывают на входе информацию о требованиях потребителей и об их удовлетворенности, а также информацию о процессах и услугах и преобразуют ее в управляющие воздействия (документы)

для других процессов. Внутренние требования к процессам, продукции и услугам разрабатываются с учетом внешних требований.

После анализа СМК и существующих документов организации переходят к модификации и внедрению документов, отвечающих требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Перечень необходимых нормативных документов с указанием ответственных должностных лиц и участников процессов СМК ООО «РЦМ» представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Нормативные документы СМК ООО «РЦМ»

Код	Наименование процессов	Ответственный за процесс (должность)	Участники процесса (должность или подразделение)
Процессы управления СМК			
ПУ1 ПУ2	Управление документацией ООО «РЦМ»	Генеральный директор	Генеральный директор, начальник метрологической службы
ПУ3	Анализ СМК со стороны руководства	Генеральный директор	Генеральный директор
Основные процессы СМК			
СТО СМК 3	Приобретение услуг и запасов	Генеральный директор	Метрологическая служба
СТО СМК 4	Обслуживание заказчиков	Начальник метрологической службы	Метрологическая служба
СТО СМК 5	Управление качеством результатов работ в области аккредитации	Начальник метрологической службы	Генеральный директор, метрологическая служба
СТО СМК 6	Управление работами по поверке, выполненным с нарушением установленных требований	Начальник метрологической службы	Генеральный директор, метрологическая служба
Обеспечивающие процессы СМК			
СТО СМК 7	Управление персоналом	Генеральный директор	Генеральный директор, начальник метрологической службы
СТО СМК 8	Анализ запросов, заявок на подряд и контрактов	Начальник метрологической службы	Метрологическая служба
СТО СМК 9	Заключение договоров (контрактов) с субподрядчиками на проведение поверки	Генеральный директор	Генеральный директор, начальник метрологической службы

Процессы улучшения СМК			
СТО СМК 10	Корректирующие действия	Начальник метрологической службы	Генеральный директор, метрологическая служба
СТО СМК 11	Предупреждающие действия	Начальник метрологической службы	Генеральный директор, метрологическая служба
СТО СМК 12	Управление записями	Начальник метрологической службы	Генеральный директор, метрологическая служба
СТО СМК 13	Претензии, улучшение	Начальник метрологической службы	Генеральный директор, метрологическая служба

Одним из ключевых процессов СМК на ООО «РЦМ» является процесс «Управления персоналом», так как от эффективности его функционирования напрямую зависит качество предоставляемой услуги, а, следовательно, удовлетворенность потребителя.

Рассмотрим пример разработки структурной схемы процесса «Управление персоналом» в рамках действующей системы менеджмента качества ООО «РЦМ». Основные этапы процесса представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Процесс «Управление персоналом»

«Владелец» процесса – Генеральный директор ООО «РЦМ»		
Этапы процесса	Ответственные лица	Документация
Провести собеседование	Генеральный директор ООО «РЦМ»	Нормативная документация, документы об образовании принимаемого сотрудника
Оформить договор	Генеральный директор ООО «РЦМ»	Документы об образовании, заключение медкомиссии, трудовая книжка и вся необходимая документация, согласно ТК РФ
Отправить на переквалификацию, либо на получение дополнительного образования	Начальник метрологической службы ООО «РЦМ»	Документы об образовании, нормативная документация.
Аттестовать в качестве поверителя	Начальник метрологической службы ООО «РЦМ»	Документы об образовании, документы о предыдущих аттестациях, нормативная документация

Для оценки системы взаимосвязей в рамках действующего процесса и определения необходимых ресурсов данного процесса была построена SADT-диаграмма, представленная на рисунке 2.

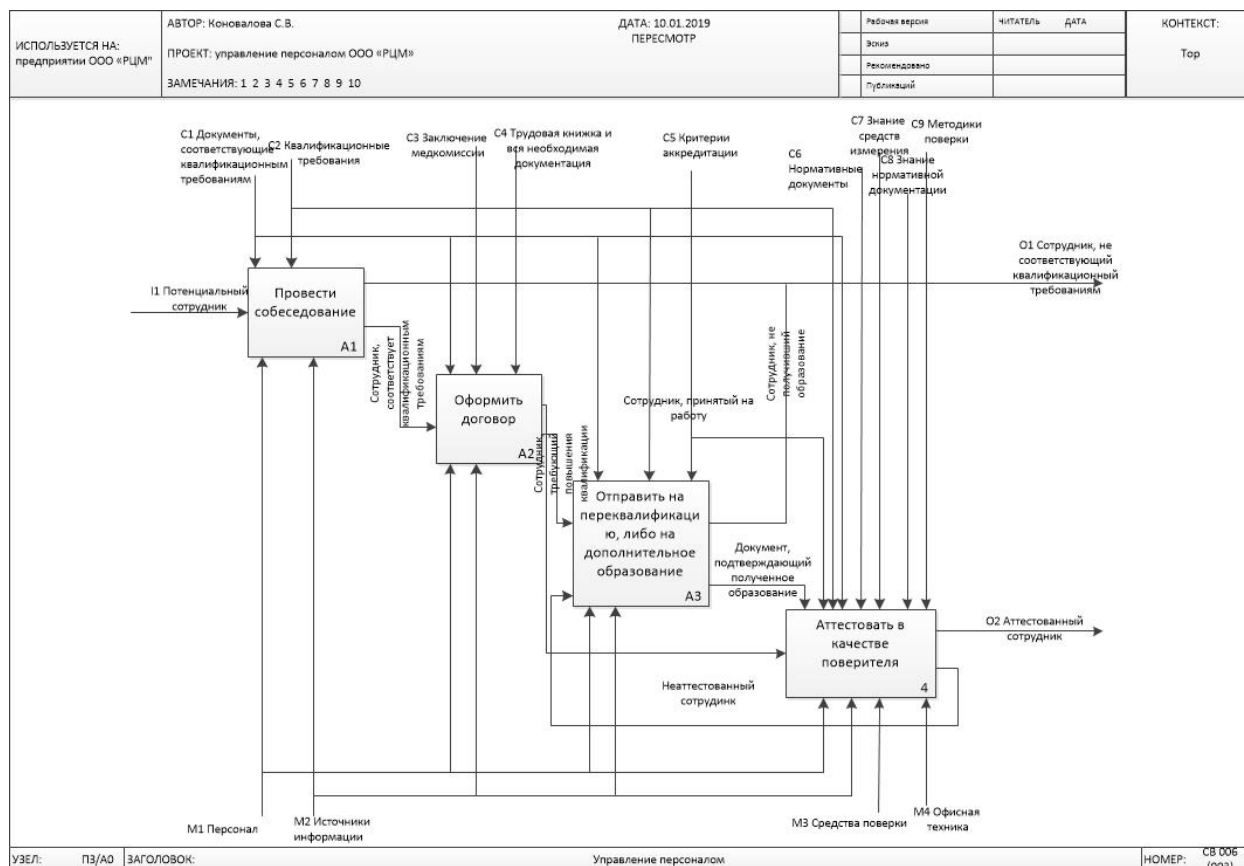


Рисунок 2 – SADT-модель процесса «Управление персоналом»

Отбор персонала осуществляется генеральным директором совместно с начальником метрологической службы в процессе проведения собеседований. Задача - проверка наличия у кандидата всех необходимых для трудоустройства документов, наличия или отсутствия дисциплинарных проступков. В случае необходимости, с согласия кандидата, наведение справок по предыдущему месту работы. Задача начальника метрологической службы - проверка соответствия кандидата выдвигаемым профессиональным требованиям, наличие всех необходимых для допуска к работе документов. Решение о приеме на работу того или иного кандидата принимает начальник

метрологической службы на основании профессиональных качеств, согласовывая его с генеральным директором.

Начальник метрологической службы совместно с инженером-метрологом 1 категории в ходе собеседования с кандидатом рассказывают о характере, содержании будущей работы, требованиях, предъявляемых к работнику на данном рабочем месте, системе оплаты труда, раскрывают перспективы профессионального роста, проверяют профессиональные знания, навыки кандидата.

Ознакомление принятых работников с действующими локальными нормативными актами проводится генеральным директором. С локальными документами, регламентирующими работу данного подразделения, - начальником метрологической службы или инженером метрологом 1 категории на этапе оформления трудоустройства кандидата. В перечень документов для ознакомления обязательно включаются должностная инструкция, положение о метрологической службе, правила внутреннего трудового распорядка, политика предприятия в области качества. Ознакомление персонала отражается в листе ознакомления с локальными нормативными актами.

Развитие и поддержка знаний и компетентности персонала обеспечивается систематическим повышением квалификации сотрудников.

В организации соблюдается процедура выявления потребности в дополнительной профессиональной подготовке и обучении сотрудников, оказывающих услуги по обеспечению единства измерений в области аккредитации. Она заключается в следующем:

- анализ исходных данных в части образования (наличие высшего или среднего профессионального образования);
- анализ образования в части профильности для заявленного вида измерений;

- анализ стажа работы в области обеспечения единства измерений (не менее 1 года).

Если все три критерия соответствуют, то сотрудника допускают к самостоятельной работе.

Если у потенциального сотрудника есть стаж работ, но нет соответствующего образования, то такой сотрудник допускается к работе под контролем поверителя, соответствующего критериям и параллельно направляется на курсы дополнительного профессионального образования.

Также сотрудник может быть допущен к работе под контролем поверителя, если есть соответствующее образование, но не хватает стажа в области обеспечения единства измерений.

Если на начальном этапе сотрудник не соответствует требованиям, то его направляют на курсы дополнительного профессионального образования, и после этого он допускается к работе под контролем поверителя.

Дополнительное профессиональное образование (повышение квалификации) осуществляется на непрерывной основе и включает в себя следующие основные виды обучения:

- профессиональную переподготовку;
- повышение квалификации и стажировку.

Таким образом, эффективное управление персоналом на предприятии позволяет обеспечить высокое качество предоставляемой услуги, что, в свою очередь, повышает конкурентоспособность организации на рынке услуг по поверке средств измерений.

Библиографический список

1. Зеленцов Л.Б., Иванов Н.Н., Севян И.К. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе // Инженерный вестник Дона, 2013, №4. URL: <http://www.ivdon.ru/ru/magazine/archive/n4y2013/2121>.

2. Зайцев С.А. Управление качеством: монография / С.А. Зайцев, И.Е. Парфеньева, О.Ф. Вячеславова, Е.С. Блинкова, Т.А. Ларцева.- Новосибирск: Изд. АНС «СибАК», 2016. – 468 с.

3. Тарасов Р.В. Управление качеством продукции промышленных предприятий: монография / Р.В. Тарасов, Л.В. Макарова.- Пенза: ПГУАС.- 2017.-168с.

Оригинальность 86%