

КАДРОВЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ПРЕДПРИЯТИЙ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА АПК

Бурланков Степан Петрович,

д.э.н., профессор кафедры технического сервиса машин,
Мордовский государственный университет имени Н. П. Огарёва, г. Саранск
spbur1@rambler.ru

Вечканов Иван Иванович,

к.э.н, доцент кафедры экономики и управления аграрным производством,
Мордовский государственный университет имени Н. П. Огарёва, г. Саранск

В статье раскрыты современные теоретические вопросы управления качеством в постпроизводственном периоде, а также методические подходы по формированию кадрового потенциала предприятий ремонтно – технического агросервиса мобильной техники, приведена модель механизма управления качеством кадрового потенциала обслуживания мобильной техники в постпроизводственном периоде, показаны стратегические задачи повышения уровня качества кадрового потенциала в сфере технического сервиса

Ключевые слова: кадровый потенциал, ремонтно – технический агросервис, мобильная техника.

Для управления качеством в постпроизводственном периоде, которое является основой данного исследования необходимо проведение ряда следующих мероприятий.

Так обеспечение стабильности качества продукции при ее поставке предусматривает следующие мероприятия, обеспечивающие:

- разработку оптимальных требований к складированию и транспортированию продукции;
- подготовку продукции к транспортированию и хранению после нее, обеспечение сопроводительной документацией к транспортированию и хранению и необходимой упаковкой и тарой;
- подготовку складской базы и контроль, за соблюдением условий хранения;
- разработку транспортно-технологических схем движения продукции от изготовителя до потребителя для всех видов транспорта с указанием рекомендуемых при этом погрузочно – разгрузочных средств;
- организацию отгрузки и транспортирования продукции в соответствии с требованиями НТД и правилами, действующими на транспорте;
- взаимодействие с транспортными организациями и контроль за соблюдением требований к условиям транспортирования;

– контроль за выполнением поставщиком требований НТД по консервации, упаковке и хранению продукции;

– контроль дилерами и другими посредническими предприятиями выполнения транспортной организацией требований по сохранению качества продукции в процессе транспортирования [139].

Управление качеством продукции фирмой – изготовителем в постпроизводственном периоде направлено на:

– разработку предприятием изготовителем еще до появления продукции на рынке документации по правилам ее эксплуатации, различных видов технического обслуживания и ремонта;

– оказание услуг в освоении, обслуживании, восстановлении и модернизации продукции через систему посредников (дилеров, ремонтно – технические предприятия, другие организации) или на самой фирме;

– осуществление через посредников, сбора информации о качестве продукции в процессе использования, обработку собранной информации и ее анализ;

– на основе анализа, разработка мероприятий по управлению (повышению) качества продукции [130,139].

Изучение западных моделей систем управления качеством показывает, что они также постоянно совершенствовались, охватывая все стадии жизненного цикла продукта. Модель системы управления качеством А. Робертсона в крупных машиностроительных комплексах, производящих сложную продукцию предусматривает:

- 1) техническую подготовку производства (проектирование, разработка, испытание),
- 2) оборудование и инструмент (проектирование, разработка, проверка),
- 3) планирование (изготовление, контроль, испытание),
- 4) изготовление (контроль, обработка, сборка),
- 5) закупка, субподрядчики (оценка поставщика по поступающим товарам, складирование),
- 6) контроль и испытания,
- 7) надежность,
- 8) обеспечение качества процессов и изделий,
- 9) упаковка,
- 10) отгрузка,
- 11) установка,
- 12) потребители, обслуживание и анализ рекламаций,
- 13) продажа,
- 14) руководство.

Однако, данная модель системы управления качеством не отражает ориентацию на потребителя, не имеет последовательности в разграничении стадий жизненного цикла товара.

Основу следующей модели системы управления качеством составляет контроль качества, осуществляемый на различных стадиях жизненного цикла

продукта. Модель системы управления А. Фейгенбаума разделена на пять уровней [242].

В основе первого уровня положен контроль качества исходного сырья:

- выбор методов контроля, разработка планов приемки материалов и оборудования;

- контроль измерительных приборов;

- оптимизация стоимости качества.

На следующем уровне определяется:

- организация системы управления качеством;

- испытание и определение надежности изделия;

- исследование эффективности различных методов контроля;

- анализ затрат, стоимости качества.

На третьем уровне:

- разработка технологий контроля качества и обратных связей с потребителями;

- осуществление выходного контроля;

- разработка системы сбора информации о качестве.

На четвертом уровне производится:

- контроль качества новых проектов;

- контроль и анализ производственных процессов и изделия.

На пятом уровне:

- комплексный контроль качества продукции;

- контроль производственных процессов.

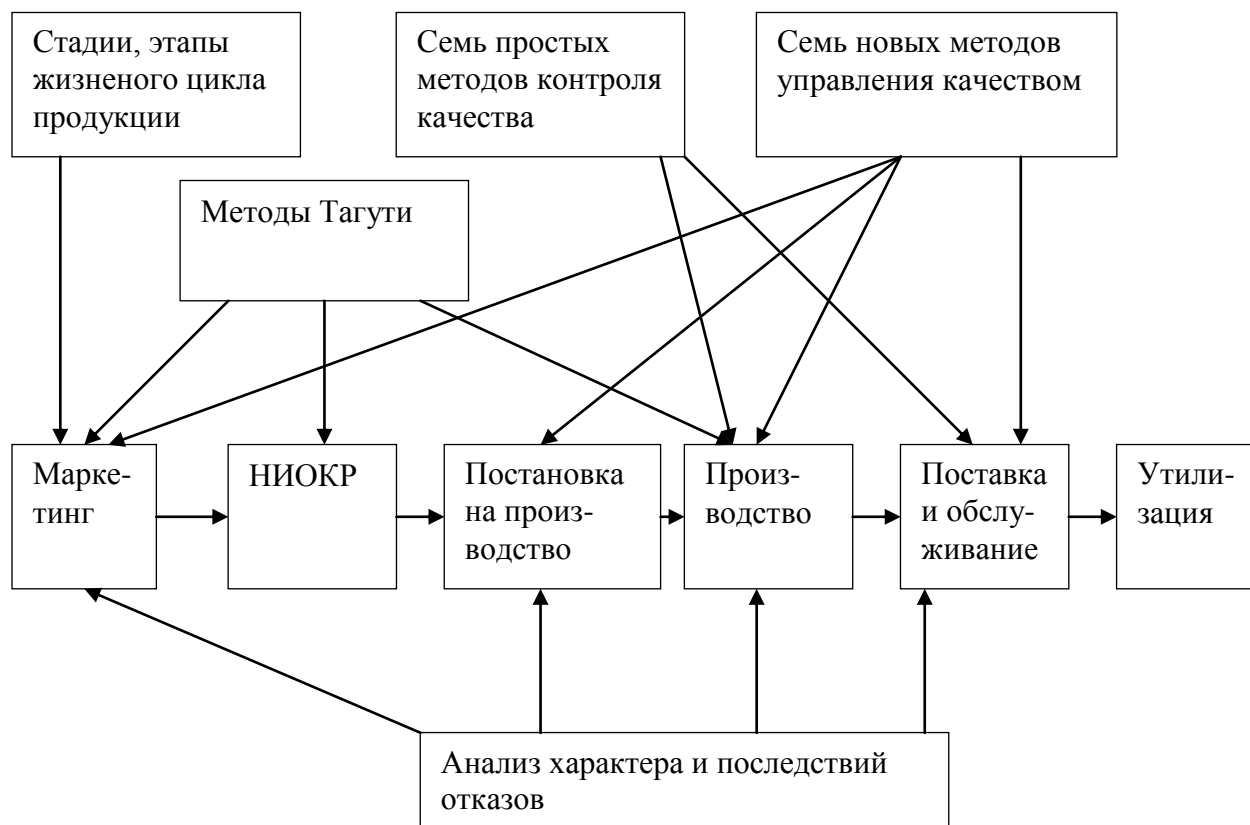
Недостатком этой модели является выделение только функций контроля организации и отсутствие стадий проектирования и гарантийного обслуживания.

Более совершенной моделью системы управления качеством является модель европейских специалистов в области качества Этингера и Ситинга, которые вместе с контролем качества в сфере производства предусматривает проектирование, сбыт, гарантийное обслуживание и изучение рынка продукции [349].

Модель система управления Д. Джурана представляет собой спираль, отображающую непрерывное формирование и улучшение качества продукции на основе изучения спроса и показателей качества продукции, ориентира на обеспечение требований потребителей и удовлетворение их спроса на рынках сбыта.

В восьмидесятых годах Г. Сегеци выдвинул новую концепцию менеджмента, построенную на взаимосвязи общего управления организацией с управлением качеством, которая, являясь частью общего управления фирмой, проходит во всех подразделениях и оказывает влияние на все ступени производства.

В постпроизводственном периоде, т.е. на этапе поставки и обслуживания в управлении качеством техники существенную роль играют методы контроля качества (рисунок1).



Р и с у н о к 1 Управление качеством продукции на этапах ее жизненного цикла

Это связано с тем, что в данный период осуществляется непосредственная эксплуатация, использование техники по назначению и именно контроль на этом этапе выявляет недостатки, погрешности научных работников, конструкторов, изготовителей и предприятий технического сервиса на которых ложится ответственность за поддержанием на требуемом уровне качества техники.

Для повышения и обеспечения качества и конкурентоспособности особенно важно инициировать активизацию инновационных процессов на всех этапах ремонтно – технического агросервиса мобильной техники, т.е. при всех видах обслуживания и ремонта. Среди всех условий и факторов, обеспечивающих у каждого из работающих на предприятии позитивную инициативу этих процессов, следует выделить:

- занимаемую работником должность, его права, обязанности и знание цели своего труда и возможностей продвижения;
- уровень образования и культуры;
- личные свойства и цели в текущем и перспективном временных периодах;

- ситуацию и обстановку на предприятии;
- состояние внешней среды (ситуацию и обстановку за пределами предприятия).

К указанному можно добавить условия труда, отношения собственности и другие социальные и социально-психологические реалии, а также объективные научно-технические, экономические и организационные условия и факторы (рисунок 2).

Создание благоприятных мотивационных условий и факторов в существенной мере зависит от организационных форм их использования.

Применительно к решению проблемы повышения и обеспечения качества и конкурентоспособности, то есть проблемы более сложной, чем только обеспечение качества в процессе ремонтно – технического агросервиса, в концепцию организационно-структурной мотивации деятельности работников, независимо от организационно – правовой формы предприятий, необходимо заложить следующее [1,2]:

1) Создание в рамках организационной структуры управления предприятия РТАС групп качества;

2) Основной целью их создания является активизация поиска и реализации путей управления конкурентоспособностью и качеством мобильной техники в постпроизводственном периоде для достижения стратегической цели деятельности всего предприятия технического сервиса;

3) Создание специального механизма по внедрению кружков и привлечение к участию в группах максимально возможного числа работающих на предприятии;

4) Созданные группы должны функционировать на следующих основных принципах:

- добровольного участия в кружках;
- коллективного участия в выборе задач по повышению качества мобильной техники;
- поддержки со стороны руководства предприятия и создание всех необходимых условий для эффективной работы групп и их мотивации деятельности;
- постоянного обучения и повышения профессионального уровня каждого члена группы;
- справедливого стимулирования работы каждого участника группы при установлении уровня оплаты труда, а также при продвижении в должности;
- создания атмосферы доверия и соревновательности в группах и между группами;
- использования современных методов управления качеством;
- систематической работы;
- доведения до каждого члена группы целей в необходимости управления качеством мобильной техники в постпроизводственном периоде;
- освещения в средствах информации достижений групп качества;

5) Общее организационное и методическое руководство группами осуществляют менеджеры предприятия и специально создаваемый Совет по группам качества.

В конечном итоге успех деятельности групп качества во многом зависит от массовости участия работающих, которая может быть обеспечена планомерной кропотливой работой всего менеджерского корпуса предприятия. При этом важно стимулировать работу групп «сверху», ненавязчиво направляя их творческий потенциал на решение наиболее важных задач для достижения целей предприятия.

Наряду с активизацией подготовки нового поколения специалистов и рабочих, способных управлять качеством и конкурентоспособностью мобильной техники в постпроизводственном периоде, как уже отмечалось выше, необходимо качественное базовое обучение и создания системы непрерывного образования.

Ориентируясь на подготовку специалистов технического сервиса с требуемым уровнем знаний, необходимо учитывать тенденции дальнейших изменений, а также отечественный и мировой опыт развития данной сферы. Существующие условия для развития рыночной экономики, наличие в агропромышленном комплексе сложившейся ремонтно–обслуживающей базы, развитие фирменного обслуживания сельскохозяйственной техники предприятиями сельскохозяйственного машиностроения и информационно-консультационной, маркетинговой служб, коллективных и фермерских хозяйств, машинно-технологических и прокатных станций, а так же различных кооперативных и посреднических структур, работающих в системе технического сервиса, вызывают потребность в подготовке специалистов различного профиля. Поэтому современным требованием времени является создание непрерывного образования и повышения квалификации начиная с дошкольного, школьного, профессионального, среднего профессионального, вузовского и послевузовского обучения [3,4].

Вместе с тем по многим причинам объективного и субъективного характера непрерывность в изучении основ обеспечения и управления качеством как школьниками, студентами, так и работниками предприятий технического сервиса до сих пор не сложилась и работы в этом отношении проводятся бессистемно и без учета современных требований. Эти причины являются первичными, а среди других причин, относящихся к производным, можно выделить следующие[5]:

— в профессионально-технических училищах, а тем более в средней общеобразовательной школе, практически не изучаются даже основополагающие элементы системного управления качеством, что не позволяет говорить о каком-либо непрерывном профессиональном образовании в целом и воспитании добросовестного отношения к качеству в целом;



Р и с у н о к 2 Модель механизма управления качеством кадрового потенциала мобильной техники в постпроизводственном периоде

– руководство, связанное с образованием, как на федеральном уровне, так и в регионах, еще не прониклось пониманием исключительной важности, приоритетности и особой роли качественной работы, выражающейся в создании продукции в соответствии с требованиями потребителей;

– практически отсутствует или незаслуженно мало уделяется времени изучению вопросов управления качеством мобильной техники в техникумах, вузах, институтах повышения квалификации, курсах и других учебных заведениях, что не формирует целостного восприятия и понимания всех аспектов управления и решения проблемы качества;

– незаслуженно мало готовится специалистов непосредственно по управлению качеством продукции с высшим образованием, кандидатов и докторов наук, что обусловило в настоящее время дефицит квалифицированных преподавателей по управлению качеством продукции на всех ступенях непрерывного профессионального и экономико-управленческого образования.

Поэтому, начиная со школы, и особенно с профтехучилищ необходимо начинать готовить специалистов основам управления конкурентоспособностью и качеством.

Систему профессионально–технического образования, как показывает мировой опыт, необходимо рассматривать как первую ступень профессионального обучения квалифицированных кадров рабочих специальностей технического сервиса, где необходимо интенсивнее внедрять основы управления качеством технического сервиса.

Именно на этом этапе во всем мире закладываются первоначальные умения и навыки по управлению качеством и эффективному техническому сервису мобильной техники. Для совершенствования подготовки кадров в данном направлении в сельских профессиональных училищах необходимо ввести обучение не только технологии и организации технического сервиса мобильной техники, но и основам методов управления конкурентоспособностью и надежностью мобильной техники [6].

Важнейшим фактором повышения уровня подготовки специалистов в техникуме и высшей школе становится использование новых технологий обучения – информационных и компьютерных систем, с помощью которых будущий специалист научится ставить и решать задачи по эффективному применению методов управления качеством мобильной техники в процессе эксплуатации, то есть пользоваться информационными системами. С этой целью обучение студентов информационным технологиям следует ввести на начальных курсах и закончить его написанием дипломного проекта с применением вычислительной техники, причем его автору необходимо разработать собственную программу, т.е. быть не просто пользователем (хотя и это важно), но и программистом.

Другой стратегической задачей повышения уровня качества кадрового потенциала в сфере технического сервиса является развитие системы переподготовки и повышения квалификации на базе профессиональных

училищ, совхозов-техникумов и вузов. Основная цель переподготовки и повышения квалификации специалистов и руководителей предприятий РТАС в настоящее время, после адаптации к новым экономическим условиям хозяйствования состоит в повышении их технологической грамотности и навыков управления уровнем РТАС мобильной техники.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. Бурланков С.П. Основные концепции развития технического сервиса в сельском хозяйстве // Вестник дис. сов. Мордов. ун-та. – Саранск, 1996. Вып.1.- С.16.
2. Бурланков С. П. Качество и надежность техники и оборудования на различных стадиях производства и переработки сельскохозяйственной продукции // XXV111 Огаревские чтения: научн. конф. – Саранск: Изд-во Мордов.ун-та, 1999 – С.13 –16.
3. Бурланков С. П. Экономический механизм обеспечения качества сельскохозяйственной техники в процессе ее эксплуатации. Саранск: МГУ им. Н.П. Огарева. – 2001. – 158 с.
4. Бурланков С. П., Кочанов М.А. Механизм оценки качества сельскохозяйственной техники в процессе ее эксплуатации. – М. : ВНИИЭТУСХ, –2001. – 154с.
5. Бурланков С. П. Качество как основной резерв эффективности эксплуатации мобильной сельскохозяйственной техники. Саранск: Изд-во Мордов. ун-та. – 2003. – 160 с.
6. Организация ремонтно – технического сервиса в АПК: Учеб. пособие/ С.П. Бурланков, В.В. Кузьмин, Н.Д. Куликов и др.; Под. ред. С. П. Бурланкова. – Саранск: Изд-во Мордов. ун-та. 2001. – 136 с.

PERSONNEL OF THE TECHNICAL SERVICE COMPANIES OF THE AGRICULTURAL INDUSTRY SECTOR

Burlankov S. P.,

Doctor of Economics, Professor of Technical Service Machines,
Ogarev Mordovia State University, Saransk
spbur1@rambler.ru

Vechkanov I. I.,

PhD, Associate Professor of Economy and Management of Agrarian Manufacture,
Ogarev Mordovia State University, Saransk

In the article the modern theoretical and methodological approaches to the formation of human resources of technical service companies are considered. A model mechanism for quality control of personnel potential is introduced. The strategic tasks of increasing the quality of human resources in the field of technical services are shown.

Keywords: human resources, maintenance and technical agricultural service, mobile technology.