

себя: через музыку и обостренные эмоции по поводу всего, что происходит в их жизни. Самое главное стремление ЭМО – найти большую чистую любовь. Влюбившись, они целиком отдаются этому всепоглощающему чувству. А если окажется, что они ошиблись и этот человек – ненастоящая вторая половинка, то страданиям эмокидов не будет предела, ближайшие дни они посвятят размышлениям о несовершенстве нашего мира. Но поплавав пару дней, они устремляются к дальнейшему поиску, и все может повториться вновь [4, с. 25-27].

Таким образом, молодежная субкультура предстает как эзотерическая, урбанистическая культура, созданная молодыми людьми для себя; это культура, нацеленная на включение молодых людей в общество; это частичная культурная подсистема внутри системы «официальной», базовой культуры общества, определяющая стиль жизни, ценностную иерархию и менталитет ее носителей.

#### *Библиографический список*

1. Бобосов Е.М. Социология: Энциклопедический словарь / Е.М. Бобосов. М., 2009. 480 с.
2. Кравченко А.И. Культурология: Словарь / А.И. Кравченко. М., 2000. 671 с.
3. Левикова С.И. Молодежная культура. М.: Вузовская книга, 2007, 360 с.
4. Свечников С.К. Молодежь и рок-культура: Методическое пособие / С.К. Свечников. Йошкар-Ола, 2007.
5. Бобахо В.А., Левикова С.И. Социально-политические аспекты молодежной субкультуры // Вестник Московского университета. Сер. 2. Политические науки. 1996. № 2.

Н. А. Пестова  
(УГЛТУ, Екатеринбург)  
Тимофеев С. В.  
(УГГУ, Екатеринбург)

**УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ВУЗА  
ПО СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА СЕРИИ ISO 9000  
В УСЛОВИЯХ АНОМИИ**

Все более важной задачей российских предприятий, выходящих на мировой рынок, особенно в преддверии вступления во Всемирную торговую организацию, становятся повышение качества товара и создание новых, значительно более эффективных систем управления. Высокое качество продукции является одним из главных факторов успеха предприятий, обеспечения их конкурентоспособности, экономического эффекта. Но, к сожалению, создание эффективной системы управления зачастую становится серьёзной проблемой. Слепое копирование систем управления, пусть даже успешных в последнее время иностранных компаний, попытки создания идеальных и универсальных для любой ситуации на рынке организационных структур заранее обречены на провал. Необходимо понимать, что даже самая идеальная и успешная модель управления организацией может стать бесполезной для конкретных экономических, социальных, рыночных реалий организации.

Трудности в создании эффективной системы управления организации в значительной степени связаны с неготовностью руководства предприятий понять значение человеческих ресурсов, а значит, и роль кадровых служб в успешном управлении предприятием, в достижении конкурентных преимуществ и эффективном использовании финансовых ресурсов. Будущий специалист должен обладать навыками руководителя структурных подразделений различного уровня, творческим мышлением, способностью реализации инновационных проектов, которые являются неотъемлемой частью современного процесса создания наукоёмких технологий в ходе диверсифицирования экономики современной России.

Сложные и дорогостоящие долговременные проекты требуют перспективного стратегического мышления и возможности создания специальных органов координационного управления таковых инновационных проектов. Рабочие комиссии, советы по проектам или координационные комитеты требуют знаний современной психологии и социальных потребностей демократического процесса модернизации не только экономики, но и управленческой культуры как части организационной культуры [1, с. 196-197]. Нравственное богатство личности специалиста подразумевает чуткое реагирование на изменение приоритетов в системе ценностей постиндустриального общества в условиях задержавшихся правовых или моральных границ традиционного коллективистского мышления периода индустриализации и

идеологизированного государства.

Необходимо решение экономических, политических, юридических проблем с учетом их нравственных последствий в процессе управления образованием или модернизации современного общества на уровне не только муниципального и федерального регулирования, но и формирования гражданского общества с учётом современной стратегии.

Принципы цивилизованной стратегии управления:

- приоритет личности, свобода совести, права человека;
- сильное государство как гарант прав и свобод; эффективное правительство;
- демократия как волеизъявление народа, порядок и законность; единство России на базе сочетания всех интересов.

Эти принципы опираются на традиции духовности и общегуманистические ценности, принятые мировым сообществом.

Объединяющим стержнем в духовно-нравственном воздействии и регулировании, в эффективном управлении является наличие сильных плодотворных идей. Идеи в системе духовных ценностей являются началом объединяющим, обеспечивающим целостный взгляд на мир. Нередко руководители предприятий просто не знают, какие сведения и какие результаты они могут и должны требовать от кадровых служб. Неготовыми к работе в условиях внедрения новых систем управления предприятиями зачастую оказываются и кадровые службы. Их работники и руководители смутно представляют себе систему и организацию работы в новых условиях.

Многие из проблемных вопросов могут быть решены путем использования на предприятиях международных стандартов серии ISO 9000, направленных на создание и постоянное совершенствование эффективных систем управления предприятиями и их бизнес-процессами. Изучение и внедрение этих стандартов и особенно стандарта ISO 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности» полезны для любой организации, заинтересованной в повышении качества выпускаемой продукции, укреплении своей конкурентоспособности, занятии лидерских позиций в своём рыночном секторе, ведь эти стандарты не просто требования, а обобщение международного опыта в управлении предприятиями.

В стандартах качества ISO 9000 все процессы на предприятии подразделяются на основные и вспомогательные. Первые непосредственно способствуют реализации миссии и достижению целей органи-

зации. Однако их выполнение невозможно без вспомогательных процессов: исследования рынка, проверка качества продукции, техническое обслуживание и, конечно, управление персоналом. Неоспорим тот факт, что бизнес-процессы организации, машины и оборудование не функционируют сами по себе, ими управляют люди. Контакты с поставщиками и потребителями осуществляют работники. Работники косвенно или прямо влияют на качество продукции и её соответствие требованиям потребителя. Мы полагаем, что от того, насколько правильно и качественно будет организована работа с человеческими ресурсами, зависит успех предприятия в настоящем и будущем.

Построение системы менеджмента качества (СМК) персонала в организации – залог успешного внедрения СМК, соответствующей всем принципам менеджмента качества.

Стандарты серии ISO 9000 предлагают следующее определение системы менеджмента качества персонала: Система менеджмента качества персонала – это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки целей и способов достижения этих целей в области управления человеческими ресурсами организации, применительно к качеству.

На пути внедрения системы менеджмента качества на предприятии и достижения ею устойчивости и устойчивого развития необходима в том числе определённая работа с персоналом организации, а именно:

- мониторинг и приведение в соответствие интеллектуальной, морально-нравственной и профессиональной сред организации;
- стандартизирование требований к персоналу всех уровней и должностей;
- управление мотивацией персонала;
- использование инструментов оценки компетенций и компетентности персонала;
- вовлечение работников в деятельность организации в целях повышения её результативности и эффективности;
- документирование процессов в организации для обозначения их необходимых характеристик, их оценки, анализа и улучшения. Несомненно, это касается и HR-процессов, протекающих в организации.

Основные направления деятельности кадровых подразделений организации в условиях применения стандартов серии ISO 9000 следующие:

- 1) подготовка необходимого документационного обеспечения

деятельности по управлению трудовыми ресурсами;

2) формулировка и принятие на предприятии Концепции системы управления трудовыми ресурсами;

3) внедрение разработанных документов в повседневную деятельность предприятия и контроль их исполнения;

4) совершенствование элементов системы управления трудовыми ресурсами и системы управления предприятием в целом.

Все кадровые документы должны создаваться при участии руководителей всех структурных подразделений и быть объединены в единую систему. Система менеджмента качества предполагает открытый обмен информацией среди подразделений для своевременной актуализации документов и их постоянного улучшения. Для своевременного мониторинга несоответствия существующего положения дел в сфере человеческих ресурсов требуемому целесообразно разработать и применять программу кадрового аудита, который может использоваться и для самооценки кадровых мероприятий.

Пункт 6.2.1 стандарта ISO 9001:2008 предъявляет следующие требования к работникам: «Персонал, выполняющий работу, влияющую на соответствие продукции требованиям, должен быть компетентным на основе полученного образования, подготовки, навыков и опыта» [2].

Пункт 6.2.2 стандарта ISO 9004:2001 «Компетентность, осведомленность и подготовка» обращается к необходимости мониторинга соответствия «фактических и ожидаемых потребностей в компетентности уже имеющейся компетентности работников» [3].

Стандарт ISO 9000:2008 определяет «качество» как «степень соответствия присущих отличительных свойств требованиям» [4]. Мы считаем, что достижение необходимой степени качества работников организации, а именно их компетентности, базируется на определении необходимых компетенций работников.

Длительная практика использования компетентностного подхода службами развития персонала за рубежом демонстрирует эффективность этого инструмента в повышении конкурентоспособности компаний в реальном секторе экономики. Уже сложился и успешно функционирует рынок услуг по разработке моделей компетенций под конкретных заказчиков. На этом фоне ведутся давние и активные дискуссии о плюсах и минусах применения компетентностного подхода для системы образования, прежде всего высшего [5]. Тому способствует ряд факторов [6]:

- глобализация, изменение структуры экономических рынков, развитие технологий и, как следствие, востребованность специалистов, способных и готовых работать в быстро меняющихся условиях и новых нестандартных ситуациях;

- мобильные рынки труда, предъявляющие новые требования к выпускникам вузов: адаптивность, способность результативно работать уже на старте карьеры, готовность к обучению на протяжении всей жизни и т. д.;

- необходимость развития профессиональных квалификаций трудовых ресурсов для европейского рынка труда с целью усиления мобильности через создание общих сопоставимых уровней профессиональной компетентности и критериев оценки;

- интернационализация и интеграция европейских образовательных систем;

- значительное сокращение бюджетного финансирования образовательной сферы;

- развитие рынка современных образовательных услуг и технологий;

- структурные изменения в системах образования, связанные с востребованностью перехода от предметно-ориентированного обучения к обучению, нацеленному на результат, с возросшей значимостью неформального образования, возможностью интеграции традиционного образования, профессиональной и практической подготовки;

- массовизация образования, расширение социальных и возрастных рамок;

- недовольство как со стороны работодателей, так и общества в целом в отношении качества подготовки специалистов в вузах.

Как только в обществе возникает дефицит современных идей, так ослабляются сознание и воля людей, разрушается государственная идеология, которая всегда остается духовным стержнем сильной государственности, – полагает Абрамов С. М. в своём глубоком научном анализе роли государства и гражданского самоорганизующегося общества, существующего в зачаточном состоянии в 90-е годы XX века и в состоянии динамичного строительства в начале XXI столетия в России [7].

Включение России в Болонский процесс и появление документов, определяющих направления развития российского образования с учетом мировых тенденций, послужили стимулом к разработке ГОС

ВПО третьего поколения на основе компетентного подхода. На законодательном, нормативном и формальном уровнях были обозначены критерии, позволяющие определять, измерять и оценивать качество подготовки специалистов в вузах с акцентированием качества образовательных программ. В документах международных организаций и в отечественных законодательных и нормативных актах по проблемам высшего образования отмечается ключевая роль преподавательских кадров в образовательном процессе. Очевидно, что вопрос о необходимых компетенциях профессорско-преподавательского состава вузов, способного обеспечить получение необходимых компетенций студентами, не просто важен, но и крайне актуален.

В литературе можно встретить несколько подходов к определению терминов «компетенция» и «компетентность». Многие эксперты и специалисты по управлению персоналом предлагают собственные определения этого понятия. Следует помнить, что приводимые определения не являются истиной в последней инстанции, а являются лишь вариантами, которые используются в излагаемом материале.

Чаще всего все сводится к двум основным подходам к пониманию компетенций [8]:

1) американский подход, рассматривающий компетенции как описание поведения сотрудника. Компетенция – это основная характеристика сотрудника, при обладании которой он способен показывать правильное поведение и, как следствие, добиться высоких результатов в работе;

2) европейский подход, рассматривающий компетенции как описание рабочих задач или ожидаемых результатов работы. Компетенция – способность сотрудника действовать в соответствии со стандартами, принятыми в организации.

Таким образом, европейский подход сосредоточен на определении стандарта-минимума, который должен быть достигнут сотрудником, а американская модель определяет, что должен делать работник, чтобы добиться наивысшей эффективности.

На наш взгляд, оптимальное определение терминам «компетенция» и «компетентность» даёт Минько М. С. в своей книге «Время "Ч"». В результате анализа около 20 определений вышеназванных терминов она даёт следующие определения [9]:

- компетенция – актуальная система знаний, умений, навыков, способностей, ценностей, необходимая не только для эффективного ведения профессиональной деятельности, но для постоянного личного

развития и самосовершенствования;

- компетентность – владение определенными компетенциями, то есть способность и готовность работника применять приобретенные компетенции в процессе социально-профессиональной жизнедеятельности. Компетентность обозначает уровень достижений в рамках определенной функции или работы, зависит от опыта, способностей и готовности человека к саморазвитию.

Можно сделать вывод, что компетенция – это совокупность необходимых отличительных свойств работника, занимающего определённую должность в организации, а компетентность – это уровень выраженности этих отличительных свойств, позволяющий достигать требуемых результатов в деятельности.

Соответствие существующей компетентности работников требуемой и способность достигать требуемых результатов работы (в том числе и требований к качеству работы) можно определить как качество персонала.

Актуальность решения проблемы построения системы менеджмента качества персонала обусловлена следующим [10]:

- на сегодняшний день всё больше компаний обращаются к стандартам серии ISO 9000, а успешность их внедрения напрямую зависит от высокого качества персонала;

- в отечественной литературе практически отсутствуют исследования по построению СМК персонала;

- от высокого качества персонала зависит конкурентоспособность предприятия на рынке, ведь персонал – создатель имиджа, а как следствие и репутации предприятия;

- одним из наиболее эффективных методов оценки управления и улучшения качества персонала является компетентностный метод.

### *Библиографический список*

1. Абрамов С. М. Инновационный менеджмент. Екатеринбург, 2009, 354 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Система менеджмента качества. Требования. Введ. 2008-12-18. М., 2009.
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. Введ. 2001-08-31. М., 2001.
4. ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. Введ. 2008-12-18. М., 2009.

5. Шинкаренко О. Н. Управление персоналом при внедрении стандартов серии ISO 9000:2000 / О. Н. Шинкаренко. М.: Дело и Сервис, 2007. 368 с.

6. Дульзон А.А., Васильева О.М. Модель компетенций преподавателя вуза / А. А. Дульзон, О. М. Васильева // Университетское управление. 2009. № 2.

7. Абрамов С.М. Основы социального управления. Екатеринбург, 2009, 268 с.

8. Построение модели компетенций в компании. Методическое пособие / Автор - сост. Е. Рудавина. М., 2008. 52 с.

9. Минько М. Модель компетенций HR-менеджера / М. Минько. М., 2010. 205 с.

10. Тимофеев С. В. Формирование системы менеджмента качества персонала в ГОУ ВПО «Уральский государственный горный университет»: дис. ... магистра менеджмента: 080500.65. Екатеринбург, 2010. 184 с.

Шайхутдинова Л.В.,  
(МОУ гимназия № 35, Екатеринбург)  
Камка С. В.,  
(ГБОУ ДПО ИРО Свердловской области, Екатеринбург)

**ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ  
ТВОРЧЕСКОЙ ЛИЧНОСТИ  
ПРИ КОМПЕТЕНТНОСТНОМ ПОДХОДЕ В ОБРАЗОВАНИИ  
(На опыте работы учителя русского языка и литературы)**

В связи с качественными изменениями стратегии развития системы отечественного образования возрастает роль учителя, педагога и в целом значение непрерывного педагогического образования как фундаментальной основы современного общественного развития. Нуждается в специальной разработке проблема профессиональной подготовки педагога как наставника, способного не только транслировать знания, умения и навыки, но и формировать духовно-нравственные основы личности в соответствии с требованиями динамично развивающегося общества.

Инновационная программа модернизации российского образо-