

## ОБУЧЕНИЕ НА ВИСШИ И СРЕДНИ МЕНИДЖЪРИ ПО TQM И ISO 9000

доц. Анастас Кехайов, управител на Алфа Куолити Интернешънъл

Доклад пред Националната конференция по качеството, ноември 1996 г.

### Цел на настоящия доклад

Докладът обобщава изводи от 9 години учебна дейност по TQM и ISO 9000.

По първката на 42 фирми проведохме 79 уводни и 8 специализирани семинара (най-често 3-дневни), в които участваха общо 1692 слушатели.

Проведохме още 4 средносрочни (8-дневни) семинара за мениджъри и вътрешни одитори на СУК, в които участваха 120 слушатели от 51 фирми.

От 11 преподаватели е реализиран хорариум над 2300 учебни часа.

Това е основание да споделим нашия опит с професионалната общност и със заинтересованите сегашни и бъдещи клиенти.

### Краткосрочни уводни и специализирани семинари по TQM и ISO 9000

Ние правим уводни и специализирани учебни семинари по TQM и ISO 9000 за ръководители и специалисти.

Най-напред проучваме нуждите от обучение, т.е. от какви знания се нуждае персоналът на фирмата-клиент. После се строи учебно съдържание на база набор стандартни учебни единици и модули.

Тези единици и модули съставят специално разработена в течение на повече от 12 години цялостна каталожно-модулна система за обучение по управление на качеството. Накрая учебната програма конкретизира учебни форми, подходящи за това учебно съдържание (уводни или специализирани и семинари), и методи и форми за обучение (лекции, казуси, дискусии).

### Специализирани семинари за подготовка на мениджъри и вътрешни одитори на системи за управление на качеството

При подготовка на мениджъри на СУК и вътрешни одитори акцентът е повече върху изследователския инструментариум, организационните умения и методическите тънкости по използването на знанията.

Обучението запознава с практическия опит от реалното прилагане на преподаваната материя, трае по-дълго и може да предложи перспектива на някои специалисти, които са го преминали най-успешно, да станат след време наши преподаватели, консултанти и одитори.

### Оценки и препоръки на участниците в семинарите

#### Преобладаващи позитивни оценки

- методическа пълнота и последователност
- ориентация към реалните проблеми
- силна практическа аргументация
- използват се предимно български примери
- баланс между конкретното и общото
- дидактическо умение
- равнище на използваните УТС
- равнище на онагледителния материал
- равнище на предоставяните учебни записки

#### Преобладаващи негативни оценки

- иллюстративните примери не винаги са браншово насочени
- дисбаланс между методология и методическа насоченост
- слаб инструктивен елемент
- слаб дискуссионен елемент
- пренапрегнат режим на работа
- неподходящ момент за провеждане на обучението
- отсъства проверка на наученото

#### Най-често давани препоръки

- по-голяма възискателност към съдържанието на дотираното обучение
- да се създаде софтуер за самообучение по управление на качеството
- да се прави по-често опреснително обучение
- да се извършва обучение при вътрешно-фирмените пренасочвания
- да се засили обучението по УК във ВУЗ
- да се въведе обучение по УК в средните училища
- да се въведе обучение за безработни
- списанието на КСМ да публикува подлистник от учебни материали
- да се издават повече учебни материали по УК
- да бъдат обучени достатъчен брой преподаватели по УК

#### Основни изводи от проведените обучения

- диагностиката на системата по качеството протича по-ефикасно, ако ръководителите и специалистите вече са преминали подходящо обучение
- всички ръководители и членове на работни групи трябва да преминат подходящо обучение - ако макар един хороиграч не владее стъпките, той обръква останалите, а най-голяма е бъркотията, ако води хорото
- висшето ръководство обрича своята фирма на безброй грешки и лутания, ако не е получило нужния минимум от знания за ефективно поемане на отговорностите по внедряването на системата
- обучението по ISO 9000 е безпредметно, ако не стъпи на методологията на TQM, за да е ясно не само КАКВО, но и ЗАЩО трябва да се направи
- обучението е абсолютно необходимо, ако СУК ще се разработва основно със собствени сили, а така би трябвало да постъпят повечето наши предприятия

Докладът е представен в резюме