

Трактуем Деминг

Тринадцатый принцип: «Поощряйте стремление к образованию»

Когда читаешь строчки Деминга «...укрепление конкурентной позиции коренится именно в знаниях», то эти слова звучат как банальная истина. Ведь трудно найти человека, который высказался бы против этого утверждения. И здесь я хотел бы порассуждать вот о чем. Конкурентное преимущество может быть создано только командой профессионалов, от рядового работника до руководителя. И тут уместно задаться вопросом, а чем же отличается профессионал от любителя?

На мой взгляд, профессионал-тот, кто знает.

Любитель-тот, кто думает, что знает.

Профессионал, имея определенные знания, понимает, как мало он знает, и постоянно стремится к углублению имеющихся знаний, к получению новых, изучая труды, статьи и иные материалы «гуру в области качества» (ведь мы говорим о качестве), специалистов, с мнением которых считаются в определенных кругах. И при этом профессионал, за редким исключением (когда он в своей профессии достиг таких высот, что его профессионализм оценен и признан, например, в стране, или в мире), никогда не скажет о себе, что он профессионал, так как понимает – есть специалисты, которые являются для него авторитетами в данной области и он не может поставить себя на одном уровне с ними.

Любитель же думает, даже не думает, а уверен, что он все знает. Ему ни к чему новые знания. В крайнем случае, он откроет интернет, и восполнит пробелы в своих знаниях из, например, Википедии, или из студенческого реферата, да мало ли в интернете информации по любому вопросу, в том числе и из области качества, только набери ключевое слово. Получив такие знания, любитель будет считать их истиной в последней инстанции, потому что ему не с чем сравнивать. Он не затрудняет себя изучением серьезных трудов признанных специалистов в данной области, обдумыванием того, что в них написано, сравнением со своим видением и с видением других специалистов - книги толстые, времени нет - ведь это объективные причины, не правда ли? Да ему это не нужно, он все знает. В крайнем случае, он ознакомится с чьим-то мнением, либо комментариями по интересующему вопросу, и этого ему будет достаточно. А в своем изложении еще и будет допускать некорректные трактовки того, что услышит, тем самым тиражируя некомпетентность. Ведь мы знаем, что на каждом этапе передачи информации есть вероятность ее искажения.

Есть еще и такое бытующее среди любителей мнение, что уровень профессионализма можно оценить по той должности, которую занимает конкретный работник. Если в его трудовой книжке написано, что он «Директор по качеству», то это априори должно означать, что он является профессионалом в деятельности по качеству. Но ведь тому есть миллион примеров, что это далеко не так. Мы часто сталкиваемся с непрофессионализмом руководителей, занимающих высокие должности, мнящих себя профессионалами, но на самом деле таковыми не являющимися.

Но кто же может оценить профессионализм конкретного работника? Ответ простой. Только его окружение!!! Это могут быть его руководители, либо подчиненные, коллеги, партнеры, то есть те люди, которые по его делам могут сказать: да, этот человек хорошо разбирается в этом вопросе, к его мнению можно, а иногда даже и нужно прислушаться. Но они же могут сказать, что этот человек не разбирается в данном вопросе и есть смысл обратиться к профессионалу. Именно эта оценка и будет являться критерием профессионализма.

И я обратил внимание на то, что Деминг говорит именно об образовании и под этим он понимает именно расширение кругозора в той области знаний, которые подразумеваются профессией обучающихся. Если это работники компании, которая

занимается, например, предоставлением консалтинговых услуг по разработке систем менеджмента, то и знания нужны по всему спектру вопросов по качеству, начиная с истории качества, знакомства с «гуру в области качества», заложивших основу современного видения этой деятельности, терминологии, принципах, в том числе системного подхода, стандартах и так далее. И когда к этим знаниям будут добавлены знания, касающиеся выполнения конкретных задач, стоящих перед работником, только тогда можно будет говорить о движении в сторону профессионализма. Конечно, к этим знаниям в обязательном порядке должны добавляться навыки и умения, которые будут появляться по мере выполнения конкретной деятельности на своем рабочем месте, будь то рядовой исполнитель, либо руководитель. Но на этом пути нужно набраться колоссального терпения, так как процесс получения знаний не разовая акция, он когда-то начинается, но никогда не заканчивается. И это будет залогом постоянного совершенствования, что должно являться самой главной целью любой компании.

И не могу не коснуться вопроса, который красной нитью проходит по всем принципам Деминга – поощрение стремления к образованию, создание условий, способствующих реализации этого процесса невозможно без заинтересованности и непосредственного участия в организации непрерывного обучения первого руководителя компании. В этом случае компания будет просто обречена на успех, на конкурентное преимущество благодаря интеллектуальному багажу, накопленному работниками в процессе обучения. Сама жизнь в организации востребует те знания, которые будут получены ими в процессе обучения и эти знания будут по достоинству оценены.

Директор департамента консалтинга ООО «Альфа Консалтинг»
Будовнич Михаил Борисович