

РАЗРАБОТКА МЕХАНИЗМА ИДЕНТИФИКАЦИИ ПРОЦЕДУР САМООЦЕНКИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ**А.Ю. Сизикин***ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов***Ключевые слова и фразы:** качество; предприятие; процессы; самооценка;.

Аннотация: Рассмотрены процессы самооценки применительно к менеджменту качества промышленных предприятий и организаций, которые идентифицируются как процедуры повышения результативности системы менеджмента качества в рамках действия информационной парадигмы качества.

Промышленная сфера экономики России находится на стадии эволюционного развития. Трехмерная вербальная модель в виде схемы управления промышленным предприятием (ПП) Сент-Геллена [1] отражает новую концепцию менеджмента качества, построенную на постулате взаимосвязи общего менеджмента ПП с менеджментом качества. В ней имеются три уровня управления: нормативный, стратегический, оперативный (текущий); три аспекта: структура, деятельность, поведение; три составляющие: результаты (затраты), качество, время. Модель работает на корпоративное развитие ПП. Качество оказывается тем ключевым фактором, который увязывает одномерные подходы в многомерном процессе и обеспечивает преуспевающее положение ПП [1] с постоянной ориентацией на потребителей, которые являются главными оценщиками качества. Системы качества ПП имеют, как правило, один и тот же набор элементов – подсистемы мотивации к всеобщему менеджменту качества (TQM – Total Quality Management), тотального обучения TQM (международных стандартов качества ИСО 9000, ИСО 14000, QS 9000), сертификации и самооценки по моделям качества с соответствующими процедурами. Такие процедуры обеспечивают нормативно установленный (институциональный) порядок оценки результативности менеджмента качества по схеме, состояние которой в абсолютной форме выражает сущность и полноту процедур качества.

На различных уровнях научной абстракции проблемы менеджмента качества ПП исследовались по определенным направлениям.

Основным подходам к производственному управлению качеством посвящены труды зарубежных авторов: М. Вебера, Э. Деминга, Дж. Джурана, К. Исикавы, Ф. Кросби, Г. Тагути, Ф. Тейлора, А. Фейгенбаума, А. Шухарта, Дж. Харрингтона, а также современные отечественные исследования, среди которых широко известны работы Л.М. Бадалова, В.Я. Белобрагина, Б.И. Герасимова, В.Г. Версана, А.В. Гличева, Д.С. Демиденко, А.Л. Денисовой, Е.М. Карлика, Д.С. Львова, В.В. Окрепилова, С.В. Пономарева, Т.А. Салимовой, В.И. Синько, Н.С. Яшина и других авторов.

Проблемы эволюции взглядов на качество, связывая ее с развитием менеджмента, отражены в модели В.Е. Швеца, «лестнице и звездах качества» В.А. Лапидуса. Т. Конти, А.Е. Хачатуровым и Ю.А. Куликовым выявлены три этапа внутренней эволюции концепции TQM и подходов к развитию менеджмента качества от степени формализации качества (качество в производстве: качество продукции и производственного процесса и формализованное качество) до стадии развития (сертификация на соответствие ИСО 9001-2-3, формализованная система качества) – стратегический менеджмент качества: качество контроля и менеджмент процесса, стратегический бенчмаркинг, премия качества, диагностическая самооценка.

Премии качества выступают, с одной стороны, как современная тенденция развития системного подхода к управлению качеством, а с другой – как инструмент институционального регулирования деятельности ПП. Систематизация и классификация премий качества проведена Т.Конти, а также в работах М.К. Варгина, В.Н. Галеева, В.С. Дубинина, Ю.Р. Еналеевой, С.В. Рыбалкина, Т.А. Салимовой, О.С. Щукина.

В основу любой премии качества заложены институциональные процедуры, каждая из которых имеет свою информационную нагрузку, причем в основу Европейской премии за качество положена европейская схема (модель) делового совершенства, учитывающая эволюцию подходов ПП к внедрению TQM, а также результативность и эффективность производственного менеджмента качества Японии и США.

Промышленное предприятие рассматривается как объект менеджмента качества. Промышленный сектор РФ развивается в направлении универсализации и интеграции при сосуществовании и согласовании стратегий развития со стратегиями сопредельных секторов экономики. Это происходит путем естественного отбора, т.е. в конкурентном порядке или же в духе конвергенции. Конкуренция обеспечивает должное качество продукции, а сотрудничество позволяет рассчитывать на получение эффекта синергической связи, т.е. эффекта совместного действия участников (партнеров). ПП, нацеленное на развитие, функционирует по хаордическому сценарию Хабарова – Пригожина: требования порядка (order) относятся преимущественно к форме и структуре ПП, а допущения хаотичности – к его межсистемному функционированию; в формировании структуры ПП необходимо обеспечивать соблюдение принципов эволюционности, в то время как в функционировании возможны качественные скачки; при формировании хаордического ПП возможно появление особого вида системной симметрии – хаордической, когда область упорядочения рассматривается как симметричная неупорядоченная, при этом в пограничной зоне возникают возможности получения хаордического синергизма, т.е. эффекта совместного действия упорядоченной и неупорядоченной частей ПП, как системы [2].

В этом случае воспроизводственный цикл формирует двухуровневую систему управления качеством продукции ПП, причем качество выступает в роли экономического регулятора с институциональной уставкой, формирующейся за счет реализации стратегии TQM и внедрения в промышленную практику международных стандартов качества серии ИСО 9001:2001.

При исследовании динамики менеджмента качества ПП нами культивируется поведенческий подход к анализу качественно-функциональных характеристик ПП как динамической экономической системы. ПП выступает в форме самостоятельного экономического института качества продукции, причем любое изменение позиции отрасли должно восприниматься как изменение миссии, видения и кредо, а также уровня качества ПП.

В динамике качества функционирования выявлены следующие институционально-структурные сдвиги в сфере ПП на экономическом фоне других отраслей народного хозяйства: возникновение целого каскада переходных процессов в рамках изучаемой предметной области; наличие сильных экономических флуктуаций; эффект начальных условий (эффект от инерционности наследования). Ранг отрасли ПП соответствует определенному уровню качества продукции, который отображается через «мультипликатор» как «стартовое» качество переходной функции непрерывного улучшения качества продукции в соответствии с установленными и предполагаемыми требованиями потребителей.

Динамика производства валовой добавленной стоимости и рентабельности ПП представляют собой переходные процессы «мультипликатора» как экономического регулятора развития ПП, оптимальные настройки которого обеспечивают заданную степень колебания конъюнктуры рынка продукции ПП при минимуме интегрального квадратичного критерия качества, формализованного показателя качества институциональных процессов этапов преобразования и развития ПП. При этом институциональные резервы повышения качества продукции ПП позволяют реализовать на практике принцип инвариантности ПП как института качества продукции, поскольку отклонение качества продукции от заданного значения потребителем должно быть тождественно нулю при любых колебаниях конъюнктуры рынка продукции ПП.

Этапы трансформации состояния функционирования ПП в условиях наполнения информационной парадигмы качества настраивают стратегию его развития на идентификацию процедур менеджмента качества. Настройка системы качества осуществляется по результатам ее самооценки по процедурам модели (схемы) делового совершенства [3, 4].

В целом, подход к управлению качеством на основе процедур самооценки выступает как циклически повторяющаяся система долгосрочных управленческих решений, каждый цикл которой начинается с формирования политики и стратегии и заканчивается оценкой результатов деятельности.

Задачи самооценки шире, чем просто выявление возможностей для усовершенствований. При проведении самооценки происходит выяснение представлений и мотивов предприятия (чего мы хотим), собственных качеств (какие мы есть), положения дел в организации (о чем мы думаем, чему придаем значение) и отношения к основной деятельности (как мы работаем) [5].

На базе анализа всех составляющих самооценки должна осуществляться как постановка целей в области качества, так и идентификация основных и вспомогательных производственных процессов и обеспечивающих их ресурсов.

Список литературы

1. Пригожин, И. Порядок из хаоса / И. Пригожин, И. Стенгерс. – М. : Прогресс, 1982.
2. Салимова, Т.А. Самооценка деятельности организации: учебное пособие / Т.А. Салимова, Ю.Р. Еналеева. – М. : Академический Проект, 2006. – 279 с.
3. Щукин, О.С. Самооценка деятельности организации по централизованной модели: концептуально-методологические основы адаптивного подхода: монография / О.С. Щукин. – Воронеж: Воронежский государственный университет, 2007. – 295 с.
4. Пономарев, С.В. Управление качеством продукции. Инструменты и методы менеджмента качества: учебное пособие / С.В. Пономарев, С.В. Мищенко, В.Я. Белобрагин, В.А. Самородов, Б.И. Герасимов, А.В. Трофимов, С.А. Пахомова, О.С. Пономарева. – М. : РИА «Стандарты и качество». – 2005. – 248 с.
5. Хачатуров, А.Е. Основы менеджмента качества / А.Е. Хачатуров, Ю.А. Куликов. – М. : Дело и сервис, 2003. – С. 76.

Technique Designing for Self-Appraisal Procedures Authentication in Enterprises and Organizations Quality Management

A.Yu. Sizikin

Tambov State Technical University, Tambov

Key words and phrases: processes; self-appraisal; quality; enterprise.

Abstract: The paper studies the processes of self-appraisal with reference to the quality management of industrial enterprises and organizations which are identified as procedures of increase of effectiveness of quality management system within the framework of informative paradigm of quality.

© А.Ю. Сизикин, 2009