

## ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ МОДЕЛЕЙ САМООЦЕНКИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

**А.Ю. Сизикин**

*ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов*

*Рецензент д-р техн. наук, д-р экон. наук,  
профессор Б.И. Герасимов*

**Ключевые слова и фразы:** менеджмент качества; предприятие; развитие; самооценка.

**Аннотация:** Проанализирована стратегия развития моделей самооценки менеджмента качества предприятий и организаций, которая направлена: на выявление слабых и сильных сторон деятельности предприятий в области качества, относительно поставленных задач; планирование необходимых улучшений и нововведений в соответствии с его возможностями; использование полученных оценок в процессах оперативного и стратегического планирования.

Современные воззрения на менеджмент качества предприятий и организаций определяют самооценку как важнейший инструмент непрерывного улучшения деятельности. Однако 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) [1].

Каждая организация может иметь собственные практические решения, собственную модель самооценки, разработанную на основе принципов TQM (глобальный менеджмент качества – Total Quality Management). Критерии премий качества помогают организации выделить приоритеты в своей деятельности и структурировать систему менеджмента качества (СМК) в форме международной принятой модели.

Экономический анализ работ, раскрывающих те или иные элементы теоретико-методического аппарата самооценки отдельных показателей СМК, показывает, что проблема оценки СМК разработана лишь по отдельным направлениям. Многие теоретические и научно-прикладные во-

---

Сизикин Александр Юрьевич – кандидат экономических наук, доцент кафедры «Экономический анализ и качество», e-mail: sizikin@bk.ru, ТамбГТУ, г. Тамбов.

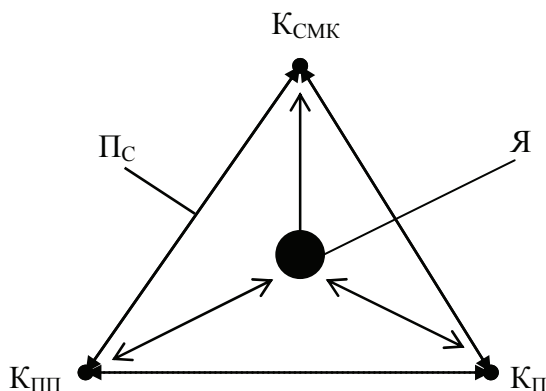
просы развития СМК в силу их многогранности и многоуровневости не учитывают особенности систем качества отдельной отрасли, и соответственно, особенности выпускаемой продукции [2, 3].

Реализация стратегии развития самооценки менеджмента качества промышленного предприятия (ПП) требует разработки концепции развития ее модели, основу которой составляют следующие положения: главная цель – построение эффективной СМК ПП, позволяющей обеспечить высокое качество продукции; основная задача – повышение эффективности всех процессов ПП; методы решения – выбор модели управления ПП, охватывающей все аспекты управленческой деятельности; разработка комплекса критериев, позволяющих оценить эффективность управления процессами и предоставить информацию для их совершенствования; ожидаемые результаты – повышение степени удовлетворенности внутренних и внешних потребителей, сокращение издержек, экономическое и социальное развитие ПП [4].

Анализ институционально-структурных динамических изменений качества функционирования промышленной сферы РФ (предприятие → СМК → продукция) позволяет выделить этапы реформирования и развития «пирамиды» самооценки менеджмента качества промышленной сферы России: I – этап децентрализации (формирование качества); II – приватизационный этап (обеспечение качества); III – социальный этап (контроль качества); IV – институционально-программный этап (программно-целевое управление качеством); V – этап робастности СМК предприятий (устойчивость показателей качества во времени).

«Пирамида» самооценки  $P_C$  менеджмента качества ПП (рис. 1) формируется посредством системного объединения качества ПП  $K_{ПП}$ , качества продукции  $K_{П}$  и качества СМК  $K_{СМК}$ :  $P_C = K_{ПП} \cup K_{П} \cup K_{СМК}$ .

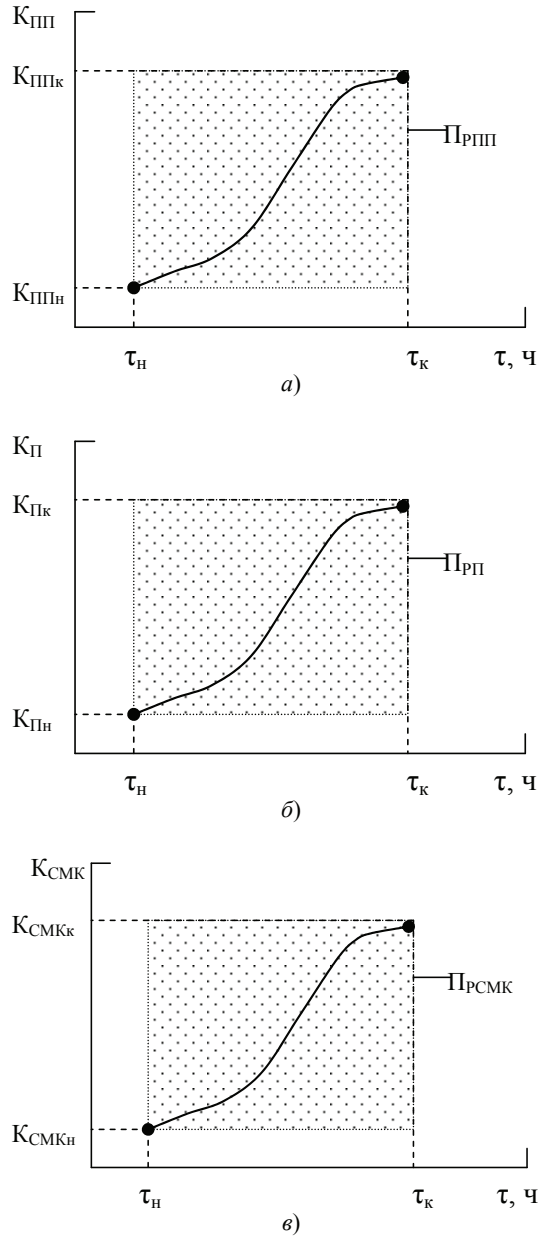
Динамика адаптивного развития качества в сфере ПП выявляет трансформацию «пирамиды» самооценки менеджмента качества вследствие возникновения целого каскада переходных процессов качества, наличия сильных экономических флуктуаций процессов качества и эффекта начальных условий («стартовое» качество – от инерционности наследования).



**Рис. 1. Схема «пирамиды» самооценки менеджмента качества ПП:**

Я – ядро системного объединения феноменологии качества, информации и самооценки

Ранг менеджмента качества ПП соответствует определенному уровню развития «пирамиды» самооценки, который отображается через «мультипликатор» как «стартовое» качество  $S$ -образных функций развития качества ПП, качества продукции и качества СМК (рис. 2).



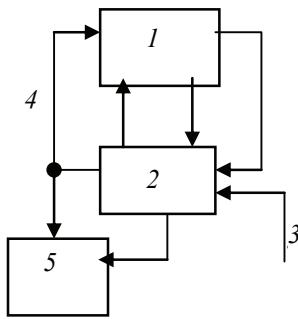
**Рис. 2.  $S$ -образная функция развития качества:**

$a$  – ПП;  $(K_{ППн}, \tau_н)$ ;  $(K_{ППк}, \tau_к)$  – координаты начальной и конечной точек развития качества ПП соответственно;  $П_{РПП}$  – поле развития качества ПП;  $б$  – продукции;  $(K_{Пн}, \tau_н)$ ;  $(K_{Пк}, \tau_к)$  – координаты начальной и конечной точек развития качества продукции соответственно;  $П_{РП}$  – поле развития качества продукции;  $в$  – СМК;  $(K_{СМКн}, \tau_н)$ ;  $(K_{СМКк}, \tau_к)$  – координаты начальной и конечной точек развития качества СМК соответственно;  $П_{РСМК}$  – поле развития качества СМК

Комплементарность жизненных циклов качества развития ПП, продукции и СМК выделяет самооценку как экономический регулятор качества ПП и качества продукции (рис. 3).

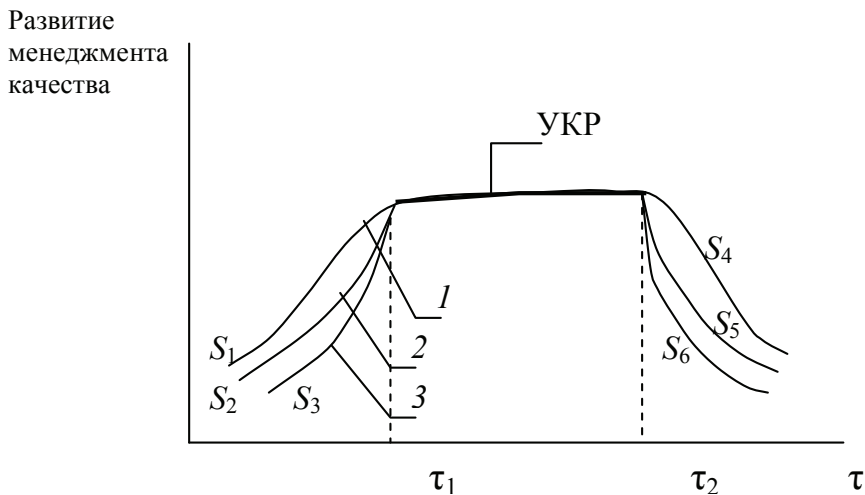
Конвергенция полей развития  $П_{рПП}$ ,  $П_{рП}$  и  $П_{рСМК}$  (см. рис. 2) в «пирамиде» самооценки менеджмента качества ПП выявляет комплементарное взаимодействие жизненных циклов предприятия, продукции и самооценки СМК (рис. 4).

Самооценка качества функционирования СМК выявляет структуру СМК (состояние) и обязанность (способность) выполнять функции качества (функционирование). Структура самооценки СМК формируется на этапе ее проектирования по миссии, видению и кредо СМК, сформированных по результатам позиционирования конъюнктуры рынка. По данному признаку структуру самооценки СМК целесообразно разделить на построенные по радиальной (рис. 5, а) и шинной структурам (рис. 5, б).



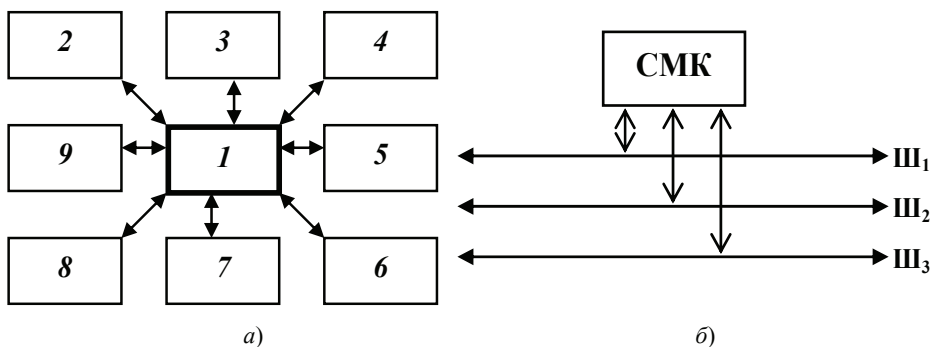
**Рис. 3. Структура взаимодействия ПП и самооценки СМК:**

- 1 – предприятие;
- 2 – СМК;
- 3 – институциональная установка (настройка);
- 4 – обратная связь;
- 5 – индикатор качества СМК



**Рис. 4. Жизненный цикл развития менеджмента качества ПП:**

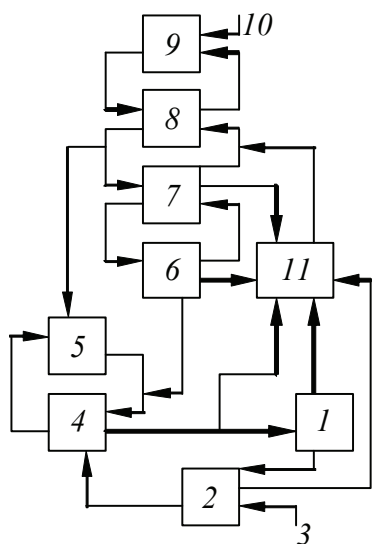
- 1 – жизненный цикл качества СМК; 2 – жизненный цикл качества ПП; 3 – жизненный цикл качества продукции;  $S_1, S_2, S_3$  – S-образная кривая качества развития СМК, ПП и продукции (положительная фаза развития);  $S_4, S_5, S_6$  – отрицательная фаза качества развития СМК, ПП и продукции; УКР – устойчивое качество развития ПП на временном лаге;  $\Delta\tau = \tau_2 - \tau_1$ ;  $\tau$  – продолжительность жизненного цикла, лет



**Рис. 5. Структура построения самооценки СМК ИП:**  
*а* – радиальная: 1 – концепция TQM; 2–4 – надсистемы СМК; 5–9 подсистемы СМК; *б* – шинная: Ш<sub>1</sub> – Ш<sub>3</sub> – двунаправленные шины

Самооценка менеджмента качества ИП сформированная по *n*-й шинной структуре (*n* – количество шин обеспечения робастности СМК) по сравнению с радиальной структурой (см. рис. 5) обладают рядом встроенных преимуществ: а) СМК создает аппарат самонастраивания рыночных процессов на затраты и изменения института предприятия, что повышает стабильность, сбалансированность и гибкость реагирования промышленной сферы РФ; б) СМК обеспечивают систему самонаведения на выполнение потребностей покупателей, так как в рыночной экономике побеждает тот, кто производит покупаемые, а не лишние товары; в) широкая экономическая интеграция, чтобы СМК стала языком международного общения, а методология управления качеством продукции предприятия, принятая во всем мире, позволяет предприятию легче войти в мировое хозяйственное пространство [3].

В целом самооценка СМК, построенная по шинной структуре (см. рис. 5, б) обеспечивает нормальное состояние ее функционирования, характеризующее устойчивое качество развития менеджмента ИП по результатам оценки результативности. Данные процедуры соответствуют структуре адаптивной модели самооценки менеджмента качества (рис. 6).



**Рис. 6. Структура адаптивной модели самооценки менеджмента качества ИП:**  
 1 – продукция; 2 – регулятор потребностей (требования, ожидания, удовлетворенность); 3 – уставка регулятора, отражающая воздействие конкурентной среды на функционирование СМК; 4 – процессы жизненного цикла ИП; 5 – менеджмент процессов; 6 – ресурсы по концепции 6М; 7 – менеджмент ресурсов; 8 – менеджмент качества; 9 – миссия, видение и кредо ИП (институциональный регулятор); 10 – уставка регулятора, отражающая результаты позиционирования ИП во внешней среде; 11 – адаптер (камертон) процедур делового совершенства СМК

Можно сделать вывод о том, что в настоящее время существует необходимость разработки соответствующей методологии развития моделей самооценки, определения результативности и эффективности критериев и показателей менеджмента качества ПП, и к их решению необходимо подходить комплексно с учетом степени удовлетворенности различных групп, заинтересованных в устойчивом функционировании предприятия.

#### *Список литературы*

1. Просветов, Г.И. Управление качеством: задачи и решения : учеб.-практ. пособие / Г.И. Просветов. – М. : Альфа-пресс, 2009. – 168 с.
2. Салимова, Т.А. Самооценка деятельности организации : учеб. пособие / Т.А. Салимова, Ю.Р. Еналеева. – М. : Академический Проект, 2006. – 279 с.
3. Шокина, Л.И. Оценка качества менеджмента компаний / Л.И. Шокина. – М. : КНОРУС, 2009. – 344 с.
4. Щукин, О.С. Самооценка деятельности организации по централизованной модели: концептуально-методологические основы адаптивного подхода : монография / О.С. Щукин. – Воронеж : Воронеж. гос. ун-т, 2007. – 295 с.

---

### **Theoretical Bases of the Developments of Models of Quality Management Self-Appraisal of the Industrial Enterprise**

**A.Yu. Sizikin**

*Tambov State Technical University, Tambov*

**Key words and phrases:** development; enterprise; management; quality; self-appraisal.

**Abstract:** The article analyzes the strategy of the development of models of quality management self-appraisal of enterprises and organizations; it is aimed at identifying the strengths and weaknesses of the enterprises in the areas of quality with respect to the assigned tasks; planning of necessary improvements and innovations according to its possibilities, the use of obtained estimates in the process of operational and strategic planning.

---

© А.Ю. Сизикин, 2011