

ПОНЯТИЕ САМООЦЕНКИ ОРГАНИЗАЦИИ

Чиждова Т. А.

*Чиждова Татьяна Александровна / Chizhova Tatyana Alexandrovna – студент,
кафедра двигателей летательных аппаратов и управления качеством в машиностроении,
Институт авиационной техники*

Самарский национальный исследовательский университет имени академика С. П. Королева, г. Самара

Аннотация: в данной статье рассматривается понятие самооценки организации в соответствии с серией стандартов ИСО 9000, подчеркивается её значение как важнейшего инструмента непрерывного улучшения деятельности предприятия, и приводятся основные преимущества и возможности, которые предоставляет организации её проведение. Помимо основных целей и задач, осуществляемых при проведении самооценки, статья обращается к её наиболее распространенным моделям, в числе которых Японская премия им. Э. Деминга, Национальная премия США им. М. Болдриджа, Европейская премия по качеству, Премия Правительства РФ по качеству.

Ключевые слова: самооценка, организация, качество, премии по качеству.

Современный взгляд на менеджмент качества, выраженный главным образом в концепции всеобщего управления качеством – TQM, и нашедший отражение в серии стандартов ИСО 9000, придаёт огромное значение самооценке и определяет её как важнейший инструмент непрерывного улучшения деятельности организации. Самооценку начали применять после выхода в 1987 г. первой версии стандарта ИСО 9000.

Самооценка – это всестороннее оценивание, итогом которого является мнение или суждение о результативности и эффективности организации и уровне зрелости системы менеджмента качества [1, с. 10]. Самооценка организации является всесторонним и систематическим анализом деятельности организации и результатов по отношению к системе менеджмента качества или модели совершенства (модели премии о качеству) [2, с. 41].

Самооценка может дать общее представление о деятельности организации и степени развития системы менеджмента качества. Кроме того она дает организации возможность определить приоритеты и области, нуждающиеся в улучшении. Предоставление организации основанных на фактах рекомендаций, касающихся областей применения ресурсов для улучшения ее деятельности, является целью самооценки.

Международная практика показала, что проведение самооценки дает организации такие преимущества как:

- использование при оценке деятельности организации и достигнутых ею результатов единого комплекса критериев;
- систематический подход к совершенствованию деятельности организации;
- получение объективных оценок деятельности предприятий, основанных на фактах, а не на личных восприятиях отдельных руководителей или работников;
- выявление и анализ процессов, в которые можно внести улучшения;
- внедрение передовых методов управления качеством в повседневную деятельность организации;
- обучение персонала применению принципов всеобщего управления качеством;
- возможность признания и поощрения достижений подразделений и работников посредством премирования;
- возможность распространения передового опыта лучших подразделений организации или других организаций;
- возможность сравнения с лучшими результатами, достигнутыми как в данной, так и в других организациях.

В настоящее время существует множество различных моделей самооценки организаций по критериям системы менеджмента качества. Наиболее известными моделями наград за качество являются следующие премии:

- Японская премия им. Э. Деминга (1951 г., получила международный статус в 1984 г.);
- Национальная премия США им. М. Болдриджа (1987 г.);
- Европейская премия по качеству (1991 г.);
- Премия Правительства РФ по качеству (1996 г.).

Рассмотрим более подробно первые две модели.

Премия Э. Деминга является одной из самых престижных в мире. Она оказала колоссальное влияние на развитие качества в Японии – именно премия Э. Деминга способствовала активизации работ в области качества во многих организациях.

Самооценка организации в рамках премии Э. Деминга проводится по следующим критериям:

- политика корпорации;
- организация и администрирование;
- образование и распространение знаний;
- выполнение;

- результаты;
- дальнейшие планы.

Согласно критериям премии, оценка деятельности организации-участницы осуществляется по 100-балльной шкале, при этом рассматривается 48 показателей.

В отличие от премии Э. Деминга, премия М. Болдриджа была призвана оказывать содействие повышению значимости качества в деятельности американских предприятий. С 1987 г. эта награда присуждается тем предприятиям, которые могут подтвердить значительное повышение качества.

В ходе проведения самооценки организация-участница должна осветить следующие критерии премии:

- лидерство (в рамках модели рассматривается как движущая сила, направленная на достижение успеха предприятия в развитии значения качества и его внедрении);
- информация и анализ (отражает сбор и анализ данных как основу для улучшения качества в рамках всей организации);
- стратегическое планирование (связано с деятельностью организации по преобразованию требований потребителя к качеству в планирование целей);
- управление и развитие персонала (отражает эффективность работы высшего руководства при помощи таких показателей как переподготовка, тренинг, личностное и профессиональное развитие сотрудников организации, а также забота об их благосостоянии);
- управление процессом (активизация деятельности по менеджменту процессов проектирования продукции и услуг, производственных процессов, процессов послепродажного обслуживания и т. д.);
- деловые результаты (подтверждает развитие организации, основанное на активном внедрении принципов менеджмента качества);
- ориентация на рынок и удовлетворенность потребителей (рассматривается как основополагающая цель организации).

Помимо вышеперечисленных премий существует еще одна премия по качеству, присуждаемая Европейским фондом менеджмента качества (EFQM) на основе соответствия системы менеджмента «Модели Совершенства».

В основе этой методологии лежит совокупность следующих принципов:

- ориентация на результат;
- ориентация на потребителя;
- лидерство и постоянство целей;
- управление процессами и данными;
- развитие вовлечение персонала;
- постоянное изучение передового опыта, нововведения и улучшения;
- развитие партнерства;
- социальная ответственность.

При разработке критериев модели был рассмотрен опыт всех ранее созданных премий по качеству и проанализированы их сильные и слабые стороны. В результате были сформированы 9 критериев, объединенные в две группы: критерии возможностей и критерии результатов. В свою очередь каждый из критериев подразделяется на несколько подкритериев (показателей). Премия Правительства РФ по качеству основана на этой модели.

Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Госстандарт России, 2001. 70 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. М.: Госстандарт России, 2001. 60 с.