

КОНКУРС «НА СОИСКАНИЕ ПРЕМИИ ГУБЕРНАТОРА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ ПО УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ» КАК ИНСТРУМЕНТ РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

Рудаковская Г.А.

Пензенский государственный университет, кафедра «Метрология и системы качества», Пенза, Россия (440026, г. Пенза, ул. Красная, 40), e-mail: ashe80@list.ru

В статье рассматривается система развития организации на основе регионального конкурса в области качества. Описывается модель состава и структурная схема системы. Предлагаются пути совершенствования конкурса. Ставится задача статистического анализа материалов конкурса. В настоящее время премии в области качества вышли за рамки обычных конкурсов и рассматриваются как инструмент управления и совершенствования организации. Премии качества — это модели совершенствования бизнеса, которые позволяют руководителям структурировать и систематизировать работу внутри организации и начать процесс совершенствования. Многие организации на базе моделей премий качества выстраивают стратегию управления организаций, нацеленную на постоянное совершенствование бизнеса. В Пензенской области накоплен богатый опыт организации и проведения регионального конкурса «На соискание премии губернатора Пензенской области по управлению качеством». Конкурс представляет собой трёхуровневую модель, в основе которой требования стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000. В статье описывается модель состава и структурная схема системы «Конкурс - Организации». Предлагается вариант совершенствования конкурса путем применения экспертного оценивания не только в предварительном анализе самооценок по документам и определении «на местах» степени подтверждения самооценок в организациях, но и в работе по анализу эффективности и результативности подсистемы «Конкурс». Разработку действий по улучшению подсистемы предлагается также осуществлять экспертам, что обеспечит согласованное функционирование прямого и обратного канала системы. Ставится задача статистического анализа материалов конкурса для дальнейшей реализации возможности конкурса.

Ключевые слова: конкурс в области качества, экспертное оценивание, совершенствование организации.

COMPETITION «FOR THE AWARD OF THE PRIZE OF THE GOVERNOR OF THE PENZA REGION FOR THE QUALITY MANAGEMENT» AS AN INSTRUMENT OF DEVELOPMENT OF THE ORGANIZATION

Rudakovskaya G.A.

Penza state university, kafedra «Metrology and quality systems», Penza, Russia (440026, g. Penza, ul. Krasnaya, 40), e-mail: ashe80@list.ru

The article considers the system of development of the organization on the basis of regional competition in the field of quality. Describe the model of the composition and the structural scheme of the system. Suggests ways of improving the competition. The task is the statistical analysis of the materials of the competition. Now awards in the field of quality were beyond usual competitions and are considered as the instrument of management and organization improvement. Quality awards — it is models of improvement of business which allow heads to structure and systematize work in the organization and to begin improvement process. Many organizations on the basis of models of awards of quality build strategy of management of the organizations, aimed at continuous improvement of business. In the Penza region the vast experience of the organization and carrying out the regional competition "For the award of the prize of the Governor of the Penza region for the quality management" is stored. Competition represents three-level model, at the heart of which requirements of the GOST R ISO standards of a series 9000. In article the model of structure and the block diagram of «Competition — the Organizations» system is described. The option of improvement of competition by application of expert estimation not only in the preliminary analysis of self-assessments according to documents, and definition "on places" is offered to extent of confirmation of self-assessments in the organizations, but also in work on the analysis of efficiency and productivity of a subsystem "Competition". Development of actions on improvement of a subsystem is offered to be carried out also to experts that will provide the coordinated functioning of the direct and return channel of system. The task of the statistical analysis of materials of competition for further realization of possibility of competition is set.

Key words: competition in the field of quality, the expert evaluation, the improvement of organization.

В настоящее время премии в области качества вышли за рамки обычных конкурсов и рассматриваются как инструмент управления и совершенствования организации.

Премии качества — это модели совершенствования бизнеса, которые позволяют руководителям структурировать и систематизировать работу внутри организации и начать процесс совершенствования. Многие организации на базе моделей премий качества выстраивают стратегию управления организаций, нацеленную на постоянное совершенствование бизнеса.

В Пензенской области накоплен богатый опыт организации и проведения регионального конкурса «На соискание премии губернатора Пензенской области по управлению качеством». Начиная с 1997 года Совет по проведению единой государственной политики в области обеспечения качества и безопасности продукции и услуг при правительстве Пензенской области ежегодно проводит конкурс по результатам самооценки организаций [2].

Цель конкурса – пропаганда современных методов управления и технологий производства, выявление и поддержание производителей наиболее качественной продукции.

В основе конкурса лежит самооценка деятельности организации, которая рассматривается как инструмент, позволяющий организации оценить уровень своего развития относительно заданного уровня, выявить преимущества своих систем управления, а также определить области, где целесообразно проводить улучшения.

Конкурс проводится по трем видам оценок для трех групп организаций.

Организации группы А – это ранее участвующие в конкурсе по группе Б и получившие звание лауреата конкурса. Конкурсанты представляют отчет о самооценке по критериям Премии Правительства РФ [3] в области качества и по аналогичным процедурам, с участием аттестованных экспертов Премии Правительства РФ в области качества. Участие в конкурсе в этой группе повышает имидж организации и служит хорошей рекламой.

Группа Б – это организации, имеющие сертификаты на системы менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001, а также дополнительными требованиями по отраслевым стандартам (автомобилестроение, оборонная промышленность, медицинская техника, пищевая промышленность и т.д.). Многие организации ставят задачи по повышению эффективности систем менеджмента качества, функционирование которых начинает играть более существенную роль в экономическом положении организации и обеспечении качества продукции.

При инспекционном аудите сертифицированной системы менеджмента качества эксперты-аудиторы подтверждают (или не подтверждают) фактическое состояние выполненных требований ГОСТ Р ИСО 9001 и установленных к моменту сертификации внутренних процедур и процессов системы менеджмента качества. При проведении конкурса эксперты кон-

курса дают замечания и предложения по поводу темпов улучшений на основании анализа динамики и тенденций. Но организации, заинтересованные в интенсивном развитии системы управления, хотели бы иметь объективную информацию, позволяющую оценить свои возможности и сопоставить уровень внедрения прогрессивных методов управления. Данные о степени применения рекомендаций ГОСТ Р ИСО 9004 могут служить такой информацией. Поэтому организации этой группы производят самооценку своей деятельности в соответствии с рекомендациями ГОСТ Р ИСО 9004 по формализованным таблицам – вопросам, предоставляемым конкурсной комиссией.

Организации группы В – организации, которые пока не имеют сертификата на СМК, но готовятся к его внедрению и последующей сертификации. Указанные организации проверяются на фактическое соответствие разрабатываемой системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001. Так, участие в конкурсе позволит организации за меньший срок выйти на этап сертификации СМК организации.

Уникальность конкурса заключается в его трёхуровневой системе, позволяющей охватить организации всех стадий развития и предоставить стратегию совершенствования развития организации. Проведённый анализ динамики участия различных организаций в конкурсе подтверждает это. Многие организации начинали своё участие в конкурсе по группе В, затем переходили в группу Б и далее принимали участие на более высоком уровне (группа А).

Последовательность и содержание процессов управления программой конкурса по качеству подробно описаны в [5]. Эта последовательность включает в себя внутренний контур регулирования (цикл PDCA – планирование, выполнение, проверка и действие по улучшению), направленный на постоянное совершенствование программы конкурса.

Работы в рамках конкурса, выполняемые рабочей и экспертной группой, управляются Координационным советом. Рабочая группа осуществляет анализ результативности и эффективности конкурса, направленный на его совершенствование, в то время как эксперты выполняют лишь предварительный анализ самооценок по документам, а затем определяют «на местах» степень подтверждения самооценок в организациях.

За годы проведения конкурс непрерывно совершенствовался на основании периодического анализа результативности и показателей динамики изменения количества и состава участников конкурсов в разрезе групп. Корректировались название, процедура проведения, вопросники для самооценок, балльная система, включая установление весовых коэффициентов, подготовка и аттестация экспертов, формы документов и т.д.

В системе «Конкурс - Организации» реализуется общая обратная связь, где рабочая группа осуществляет анализ процессов и результатов конкурса, корректирует подцели. Такая система позволяет накапливать данные, контролировать возникающие изменения при управ-

лении развития организациями в области систем менеджмента качества, позволяет более точно вводить изменения и оперативно корректировать направление движения к цели конкурса.

Конкурс можно рассматривать как часть системы, цель которой – развитие предпринимательства, помощь в создании и совершенствовании системы менеджмента качества, стимулирование местных товаропроизводителей на выпуск качественной продукции, способной завоевывать рынки сбыта за пределами области. Основная цель является неизменной, а подцели необходимо периодически корректировать. Подцелями системы являются, во-первых, приобретение организациями опыта и знаний современных методов управления и технологий производства, во-вторых, получение независимой оценки деятельности, функционирования СМК или стадии развития, в которой она находится, от компетентных экспертов в области систем менеджмента качества, а также рекомендации по улучшению деятельности и по доработке этих систем. В-третьих, предоставление организациям-участникам возможности сравнить свои результаты в области менеджмента с показателями качества и результатами других организаций.

Развитие организаций, изменения во внешней среде вынуждают постоянно совершенствовать и пересматривать программу проведения конкурса для его соответствия реальной ситуации.

Из теории систем известно, что повышение качества управления определяется характеристиками звена обратной связи. Совершенствование конкурса является сложной задачей, решение которой целесообразнее поручить высококвалифицированным специалистам - экспертам. Было предложено включить экспертное оценивание ещё и в канал обратной связи, т.е. передать функции рабочей группы в звене обратной связи экспертам. Таким образом, предоставить экспертам возможность проведения более компетентного анализа конкурса, формирование множества возможных вариантов решения задач конкурса. Такой вариант работы экспертов обеспечит более согласованное функционирование прямого и обратного канала системы.

На рисунке 1 представлена схема функционирования системы «Конкурс - Организация». В прямом канале функционирует управляющая подсистема «Конкурс» и управляемая подсистема «Организация», в обратную связь включена работа экспертов, которая заключается в анализе внешней и внутренней информации, анализе результативности и эффективности конкурса и выработке действий по улучшению.

Модель состава управляющей системы «Конкурс» включает в себя подсистему «Вопросники» и подсистему «Оценки». Подсистема «Оценки» включает в себя компоненты

«Баллы», «Шкала» и «Весовые коэффициенты», отражающие значимость вопроса в общей оценке.

Модель системы управления, построенная, как уже упоминалось ранее, на базе требований стандартов ГОСТ Р ИСО 9001 для группы В и ГОСТ Р ИСО 9004 для группы Б, позволяет вырабатывать управляющее воздействие для каждой группы. С помощью компонента «Весовые коэффициенты» и информации о начальных данных определяется, какое управление необходимо подать на управляемый вход подсистемы «Организация».

Нахождение управления, способы его осуществления и результат управления определяются тем, что известно о подсистеме «Организация» и что учитывается при выработке управления, т.е. адекватностью модели.



Рисунок 1. Схема функционирования системы «Конкурс - Организация»

В подсистеме «Конкурс» как и в системе «Конкурс - Организация» реализуется обратная связь (внутренняя), которая организуется путем экспертизы результатов прошлых конкурсов и самооценок организаций в процессе текущего конкурса.

В отличие от предыдущей модели в предложенной модели эксперты задействованы не только в предварительном анализе самооценок по документам и определении «на местах» степени подтверждения самооценок в организациях, но и в работе по анализу эффективности и результативности подсистемы «Конкурс». Разработка действий по улучшению подсистемы осуществляется экспертами на основе как внутренней информации (информация об удовлетворенности организаций-конкурсантов, информация об удовлетворенности заказчика конкурса – Координационного совета по качеству), так и информации, поступающей от экспертов, непосредственно осуществляющих оценивание организаций. При совершенствовании подсистемы «Конкурс» учитывается влияние окружающей среды (информация из внешних источников, влияющая на конкурс, организации, цели и т.п.), что позволяет расширять границы системы и улучшать её управляемость.

С введением обновленной версии стандарта ИСО 9001-2008 и ИСО 9004- 2009 «Менеджмент для достижения устойчивости», были внесены соответствующие коррективы в вопросы при проведении последних конкурсов, которые учитывали также результаты предыдущих конкурсов.

С вступлением в силу ГОСТ ISO 9001-2011 возникает необходимость актуализации вопросов конкурса.

За годы проведения конкурса был накоплен достаточный (статистически значимый) объем информации, что позволит применять статистические методы управления качеством при совершенствовании конкурса [1].

Статистический анализ вопросов самооценки позволит выявить и оценить связь между вопросами, что даст возможность экспертам предоставлять организациям более аргументированные рекомендации по совершенствованию и доработке систем управления качеством. Знание зависимости между конкретными вопросами позволит организациям более грамотно распределять свои ресурсы при совершенствовании систем управления качеством.

ВЫВОД. Опыт, накопленный за 15 лет проведения конкурса, подтверждает, что интерес к нему со стороны организаций региона растет. Число организаций-конкурсантов увеличивается, хотя и недостаточными темпами. Участники конкурса - это в основном организации машиностроения, приборостроения, в меньшей степени пищевой промышленности. В конкурсе почти не участвуют организации сферы услуг (образования, здравоохранения), нет организаций перерабатывающих отраслей и сельского хозяйства, мало представлены предприятия малого бизнеса.

Для кардинальных изменений системы «Конкурс» (как инструмента развития организаций) необходимо внедрение системы управления с экспертными оценками с обратной свя-

зью. Обратная связь должна охватывать не только вопросы самооценок, но и весовые коэффициенты.

Следующим важным шагом на пути совершенствования системы является корреляционный анализ данных, накопленных за время проведения конкурса, в частности вопросов самооценки и их весовых коэффициентов.

Всё это позволит в полной мере реализовать все скрытые возможности конкурса.

Список литературы

1. Ефимов В.В., Барт Т.В. Статистические методы в управлении качеством продукции : учебное пособие. – М. : КНОРУС, 2006.
2. Конкурс «На соискание премии губернатора Пензенской области по качеству» // Стандарты и качество. – 2007. - № 4. - С. 131.
3. Премии Правительства РФ в области качества. Руководство для организаций-участников конкурса 2012.
4. Рудаковская Г.А. Система управления с экспертными оценками // Фундаментальные исследования. – 2012. - № 9, ч. 3. - С. 681-684.
5. Шлыков Г.П., Дикарева О.А., Рудаковская Г.А. Конкурс на премию губернатора Пензенской области // Поволжский вестник качества. – 2008. - № 2. - С. 64.

The list of references:

1. Efimov V.V., Bart T.V. Statistical methods in quality management of products of: textbook. - M. : KNORUS, 2006.
2. *Competition «On competition of premiums of the Governor of the Penza region on the quality of the» // Standards and quality. – 2007. - № 4. - С. 131.*
3. *The Russian Federation Government Prize in the field of quality. A guide for organizations - participants of the competition 2012.*
4. Rudakovskaya G.A. *Control system with expert assessments // Basic research. – 2012. - № 9, p. 3. - P. 681-684.*
5. Shlykov G.P., Dikareva O.A., Rudakovskaya G.A. *The competition for the prize of the Governor of the Penza region // Povolzhskiy journal of quality. - 2008. - № 2. - P. 64.*

Рецензенты:

Данилов А.А., д.т.н., профессор, зам. директора ФБУ «Пензенский ЦСМ», г. Пенза.

Трофимов А.А., д.т.н., профессор, зам. начальника учебно-научного центра ОАО «НИИФИ», г. Пенза.