

ІННОВАЦІЙНА МОДЕЛЬ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ОСНОВІ ISO 9004:2009

В. Новіков, доктор фізико-математичних наук, професор, м. Київ

ИННОВАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ОСНОВЕ ИСО 9004:2009

В. Новиков, доктор физико-математических наук, профессор, г. Киев

INNOVATIVE MODEL OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON ISO 9004:2009

V. Novikov, Doctor of Physical and Mathematical Sciences, Professor, Kyiv

У процесі впровадження стандарту [2] ставиться мета — досягти повної відповідності діяльності положенням моделі СУЯ, сформульованим у вимогах стандарту. Якість системних чинників (якість обраної моделі) через процеси та їхню досконалість приводить організацію до бажаного результату.



При цьому постає закономірне запитання: звідки відомо, що ця універсальна модель управління є «найкращою» саме для цієї організації?

Беручи участь у конкурсах, наприклад, згідно з моделлю ділової досконалості EFQM [3], організація має можливість отримати оцінку, яка характеризує ступінь здатності моделі власної СУЯ досягати поставлених цілей. Однак участь у конкурсі не передбачає дій, спрямованих на розроблення, подальше вдосконалення або інноваційний розвиток СУЯ. Звісно, за результатами конкурсу організація може розробляти заходи, спрямовані на вдосконалення СУЯ, але сама по собі модель EFQM не передбачає пошуку причин «недосконалості».

Стандартом [1] також передбачається самооцінювання організації, вводяться рівні досконалості СУЯ (п'ятирівнева модель зрілості) та надаються таблиці запитань для самооцінювання, відповіді на які і формують висновки щодо ступеня досконалості СУЯ. Очевидно, організація конкурсів досконалості СУЯ

У другій статті циклу, який розпочато у №6, 2010, проаналізовано положення ISO 9004:2009 [1] та запропоновано варіант моделі системи управління якістю (СУЯ), яка здатна до вдосконалення та інновацій і ґрунтується на періодичному діагностичному самооцінюванні з метою встановлення якісних цілей для організації та побудови елементів системи в поєднанні з періодичними аудитами ступеня дотримання встановлених вимог.

у рамках моделі оцінювання, запропонованої в [1], теж є можливою і, напевно, такі конкурси могли б стати більш перспективними, ніж конкурси в рамках моделі EFQM, зважаючи хоча б на те, що EFQM (з усіма модифікаціями) — усього лише одна (і достатньо застаріла) з існуючих регіональних моделей оцінювання, а [1] є найсучаснішим міжнародним стандартом.

Метою роботи є аналіз основних положень [1] для надання рекомендацій щодо розроблення моделі індивідуальної СУЯ, яка найкраще «підходить» саме для даної організації.

В основу [1] покладено японський стандарт [4]. І хоча в [1] зазначаються відомі вісім принципів управління якістю [2], фактично він ґрунтується на 12 принципах [4].

Менеджмент сталого успіху за [1], або зростання за [4], приводить до суттєвих змін структури організації.

Стандарт [1] є настановами щодо досягнення сталого успіху організації в умовах постійних змін оточення через підхід, заснований на управлінні якістю. Сталий успіх досягається через здатність організації задовольняти потреби споживачів та інших

зацікавлених сторін довгостроково і збалансовано, через результативний менеджмент, враховуючи навколишні зміни, завдяки навчання та впровадженню вдосконалення й інновацій.

Інновації — необхідна умова сталого успіху в умовах змінності оточення. Під інновацією СУЯ розуміють здатність повністю або частково відмовитися від існуючої організаційної структури і створити нову, здатну привести до значних поліпшень діяльності. Інновації можна впроваджувати на всіх трьох рівнях СУЯ: інновації у продукті — створення якісно нового продукту; інновації у процеси — створення нових прогресивних технологій виробництва; інновації у систему та організаційну структуру — структурні перебудови. Саме інновації СУЯ, пов'язані зі структурними перебудовами, найбільше впливають на результати діяльності організації.

Порівняльний аналіз оцінювання досконалості моделей [3] та [1] свідчить, що, на відміну від [3], де вагові коефіцієнти системних чинників, процесів та результатів є чітко встановленими і не можуть бути зміненими, [1] вперше пропонує недовгострокову модель, яка спонукає до розроблення не тільки індивідуальних СУЯ, а й індивідуальних методів оцінювання. Організації, що проводять оцінювання за моделлю [1], можуть використовувати як запропоновану стандартною моделлю оцінювання, так й індивідуальну, яка найкраще підходить саме для даної організації.

На відміну від моделі ділової досконалості [3], яка є не моделлю СУЯ, а моделлю оцінювання здатності СУЯ досягати поставлених цілей, [1] містить модель СУЯ (з відповідними положеннями про аудит як «інструмент визначення рівня відповідності СУЯ орга-



Рис. 1. Схема обґрунтування необхідності поєднання самооцінювання й аудиту для досягнення високої якості діяльності

нізації вибраним критеріям і отримання інформації для подальшого вдосконалення»), так і модель самооцінювання — «всебічного та систематичного аналізу ступеня зрілості», що використовується «для визначення сильних та слабких сторін організації як взагалі, так і на рівні елементарних процесів, для визначення пріоритетів планування вдосконалення та інновацій». Складові досконалої діяльності організації, що поєднують використання як аудиту, так і самооцінювання, наведено на рис. 1.

Як видно з рис. 1, саме самооцінювання дозволяє сформувати нові організаційні вимоги, тобто забезпечує здатність організації адаптуватися до змінного зовнішнього оточення шляхом удосконалення та інновацій.

Другою невід'ємною складовою високоякісної організації є здатність до «належного виконання» (дотримання, впровадження) прийнятих організацією нових організаційних вимог. Розширену модель процесно орієнтованої СУЯ (що об'єднує елементи [2] та [1]), запропоновану в [1], наведено на рис. 2.

Стандарт [1] пропонує модель самооцінювання як за елементами системи, так і в цілому, і в той же час вперше зазначає можливість застосування й інших «індивідуальних» моделей на розсуд організації.

Згідно з рис. 2 у центрі моделі СУЯ знаходиться цикл Демінга типу «Плануй — Дій — Перевірй — Виконуй» та вимоги [2], далі — елементи [1], що

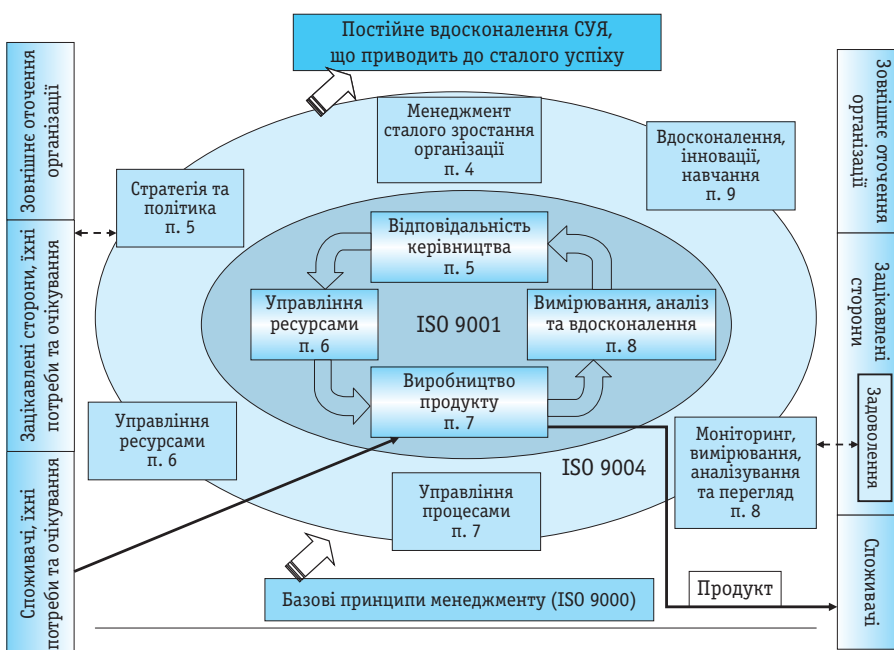


Рис. 2. Розширена модель процесно орієнтованої СУЯ [1]

дозволяють вдосконалювати СУЯ, впроваджувати інновації і досягати таким чином сталого успіху — цілей організації у змінному зовнішньому оточенні.

П'ятирівнева модель досконалості за [1] на другому рівні передбачає безумовне виконання організацією вимог [2], тобто організаціям рекомендується починати розбудову СУЯ з виконання вимог цього стандарту. На наш погляд, основу сучасної СУЯ, побудованої з врахуванням положень [1], має скласти діагностичне самооцінювання за циклом Демінга. Саме за результатами такого оцінювання слід будувати елементи системи, а не виключно на базі вимог [2].

Традиційно організації не встигають змінювати (корегувати) цілі та власні СУЯ відповідно до змін навколишнього середовища. Тому необхідно вводити періодичні постійні зміни у СУЯ.

Діагностичне періодичне самооцінювання дає можливість організації формувати нові вимоги до СУЯ (коригувати та змінювати систему) для забезпечення досягнення поставлених цілей у новому

зовнішньому оточенні (не обов'язково відповідно до [4], а можливо, за вимогами інших стандартів на СУЯ або за власними потребами). Виконуючи періодичні аудити, організація має пересвідчуватися у дотриманні встановлених вимог до СУЯ (рис. 3). Саме у такий спосіб діагностичне самооцінювання та стандартизація діяльності мають доповнювати одне одного.

Для побудови дієвої СУЯ, здатної досягати поставленої мети, для виявлення причин недосягнення результатів, покращення результатів, якості цілей організації необхідним є діагностичне самооцінювання; для дотримання належного виконання поставлених цілей, дотримання встановлених вимог до СУЯ, зовнішніх вимог необхідним є застосування зовнішніх стандартів або стандартів організації.

Отже, запропонована модель СУЯ (це може бути й інтегрована система) в основі містить діагностичне самооцінювання (на відміну від моделі [1] (рис. 2), в основі якої знаходиться цикл Демінга). Саме періодичне діагностичне самооцінювання «Перевірйай — Дій — Плануй — Виконуй» формує вимоги до СУЯ взагалі та цілі і є ядром системи (рис. 3).

Наступний, нижчий, рівень — це стандарти виконання поставлених цілей (ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 17025, ISO 22000, OHSAS 18001 або інші внутрішні стандарти і процеси організації), спрямовані на отримання запланованих організацією результатів.

«Піраміду якості» організації, що схематично демонструє логічну послідовність формування інтегрованої СУЯ, націленої на отримання результатів, зображено на рис. 4.

ВИСНОВОК

На основі аналізу положень [1] запропоновано варіант моделі СУЯ, яка полягає в тому, що періодичне діагностичне самооцінювання є ядром системи і формує її елементи та цілі, виконання яких регламентується зовнішніми та внутрішніми стандартами і процесами, прийнятими організацією.



Рис. 3. Схема запропонованої моделі управління, основою якої є самооцінювання



Рис. 4. Піраміда якості організації, діяльність якої спрямована на результат

ЛІТЕРАТУРА

1. ISO 9004:2009. Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach (Управління з метою сталого успіху організації — Підхід з позицій управління якістю).
2. ISO 9001:2008. Quality management systems — Requirements (Системи управління якістю — Вимоги).
3. European Assessor Training Modulus (Asses version), EFQM Publications, 2003. — 137 p.
4. JIS/TR Q 0005:2005. Quality management systems — Guidelines for Sustainable growth (Системи управління якістю — Наставниці щодо сталого зростання). ■