

Процес діагностичного самооцінювання у рамках положень ISO 9004:2009

В. Новіков, доктор фізико-математичних наук, професор, директор Інституту підвищення кваліфікації фахівців у галузі технічного регулювання та споживчої політики, Одеська державна академія технічного регулювання та якості, м. Київ

Процесс диагностического самооценивания в рамках положений ISO 9004:2009

В. Новиков, доктор физико-математических наук, профессор, директор Института повышения квалификации специалистов в отрасли технического регулирования и потребительской политики, Одесская государственная академия технического регулирования и качества, г. Киев

Process of Self-Assessment Diagnostic within the ISO 9004:2009 Requirements

V. Novikov, Doctor of Physics and Mathematics Sciences, Professor, Director of Institute of Professional Development in the Technical Regulation and Consumer Policy, Odesa State Academy of Technical Regulation and Quality, Kyiv

Стаття присвячена питанням упровадження у практику роботи організацій концептуальних засад сталого розвитку в рамках інноваційної моделі системи управління якістю (СУЯ) ISO 9004:2009 [1]. Запропоновано варіант діаграми процесу діагностичного самооцінювання СУЯ, описаної в попередніх статтях [2, 3], спрямованої на покращання результатів діяльності організації.



Глобалізація світової економіки та загальне збільшення соціального розшарування призводить до виникнення кризових явищ і формування непрогнозованого економічного оточення. Саме ці фактори спонукають передові підприємства світу до пошуку таких моделей СУЯ, які були б здатні, постійно змінючись і адаптуючись, гарантовано забезпечувати сталий успіх організацій у досягненні поставлених цілей.

Стає очевидним [4], що універсальна модель СУЯ, побудована в рамках ISO 9001:2008 [5] (вітчизняний аналог ДСТУ ISO 9001:2009 [6]), не здатна задовольнити вимоги організацій стосовно забезпечення їх безперервного сталого успіху в сучасних швидкозмінних і непрогнозованих зовнішніх економічних умовах. Усе більше організацій рухаються в напрямку створення своїх власних, індивідуальних моделей СУЯ, здатних задовольнити їхні потреби щодо постійного досягнення поставлених цілей навіть в умовах кризових явищ.

Саме ці прагнення і побажання були узаконені при створенні ISO 9004:2009 [1], в положеннях якого під сталим успіхом

розуміють результат здатності організації досягати й підтримувати свої цілі довгий період часу. Ядром, основою, головним елементом таких СУЯ має стати самооцінювання [2–4]. Прагнення організацій до упровадження найсучаснішої сьогодні інноваційної моделі СУЯ за [1] наштовхується на необхідність проведення самооцінювання.

Метою роботи є продовження наукових досліджень [9] та розроблення варіанту діаграми процесу діагностичного самооцінювання, який може бути покладений в основу відповідної процедури організації.

Під самооцінюванням за [1] розуміють «всебічний та систематичний аналіз ступеня зрілості організації» (ступеня здатності організації досягати поставлених цілей), який використовується «для визначення сильних і слабких сторін організації, як взагалі, так і на рівні елементарних процесів, для визначення пріоритетів планування вдосконалення та інновацій».

За результатами періодичного самооцінювання, організація має можливість періодично формувати нові організаційні

вимоги, в тому числі оновлювати вимоги до СУЯ взагалі та її елементів, тобто саме самооцінювання забезпечує здатність організації адаптуватись до змінного зовнішнього оточення шляхом удосконалення та інновацій. Аналізування свідчить, що можна ідентифікувати наступні принципово різні підходи до організації оцінювання.

Ліво-правий підхід — оцінювання проводиться від системних чинників через процеси до результатів діяльності організації (наприклад, оцінювання за моделлю ділової досконалості EFQM [7] European Foundation for Quality Management (Європейський фонд менеджменту якості) чи інших премій ділової досконалості).

Функціональний підхід — оцінюється ступінь досконалості організації у виконанні окремих функцій. Наведено приклад (у таблиці) [1] функціонального самооцінювання за 5-ти рівневою шкалою. Аналогічний підхід [8] дозволяє дуже оперативно, шляхом самооцінки визначити організаційний профіль стосовно ступеня впровадження в організації відомих 8-ми принципів управління якістю моделі [5].

Право-лівий підхід — діагностичне самооцінювання, коли оцінювання проводиться від результатів роботи організації, через процеси, до системних чинників [9].

Проведений в [3] порівняльний аналіз цих підходів показав, що найбільш результативним для організації (з точки зору забезпечення можливості коригування процесів і системних чинників для кращого досягнення поставлених цілей і отримання бажаних результатів діяльності організації) є право-лівий підхід діагностичного самооцінювання, саме він спонукає до пошуку причин недоліків результатів діяльності у недосконалості процесів та елементів системи управління.

Ні ліво-правий підхід оцінювання моделі ділової досконалості EFQM, ні функціональне самооцінювання, на наш погляд, на жаль, не дозволяють встановити причинно-наслідкові зв'язки недоліків результатів діяльності з недосконалістю процесів та елементів СУЯ.

Принциповим кроком вперед на шляху побудови сучасних моделей СУЯ організацій [1] порівняно із попередньою версією ISO 9004 чи моделлю EFQM є не тільки застосування самооцінювання і приведення прикладів таблиць функціонального самооцінювання елементів СУЯ, а й визнання, що і самі підходи до самооцінювання мають змінюватись та вдосконалюватись залежно від потреб організацій. Тобто в [1] вперше (на відміну від моделі EFQM чи [8]) організаціям рекомендується розробляти і застосовувати індивідуальні, власні моделі самооцінювання.

Отже, саме застосування діагностичного самооцінювання при впровадженні положень найсучаснішої моделі СУЯ стандарту [1], слід вважати кроком вперед в розвитку сучасних моделей СУЯ, головним елементом (ядром) яких є самооцінювання.

Процес діагностичного самооцінювання має бути циклічним для забезпечення періодичних покращень результатів діяльності організації за рахунок постійних інновацій та удосконалень СУЯ (рис. 1). Послідовність кроків циклу Демінга (*плануй-дій-перевір-ді*) за умов його використання для організації процесу діагностичного самооцінювання зміниться так:

- *перевір* (самооцінювання, як періодична перевірка, спрямоване на подальше планування змін, покращень процесів управління і системи управління, упровадження яких необхідне для досягнення поставлених цілей);
- *коригуй* (визначення необхідних коригувань, покращень процесів і системних чинників, після кроку *перевір*);
- *плануй* (планування необхідних змін у процесах і системних чинниках);
- *дій* (виконання дій, запланованих у планах з удосконалення та інновацій, спрямованих на внесення змін, покращень та систему управління).

Згідно із загальною діаграмою процедури діагностичного самооцінювання (рис. 2), заснованого на циклі Демінга, процес цей має циклічний характер, а попередніми кроками до виконання першого етапу процесу «*перевір*» є прийняття рішення вищим керівництвом і планування самооцінювання.

Підкреслимо роль вищого керівництва у прийнятті рішення та проведенні самооцінювання (на відміну, скажімо, від звичного нам аудиту СУЯ, який має проводитись аудитором, незалежним від діяльності, охопленої перевіркою [10]).

На цьому етапі призначаються робочі групи, розподіляються обов'язки, визначається спектр результатів роботи організації, які мають бути покращені,

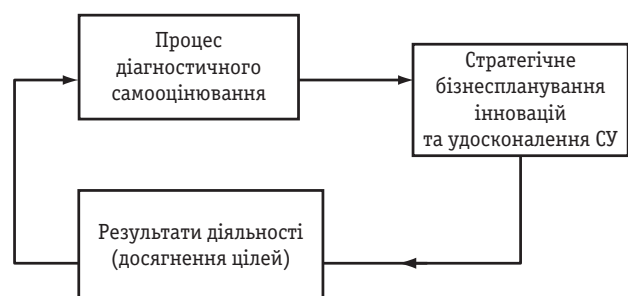


Рис. 1. Циклічність діагностичного самооцінювання, спрямованого на періодичне покращання результатів діяльності організації за рахунок інновацій та удосконалення СУЯ

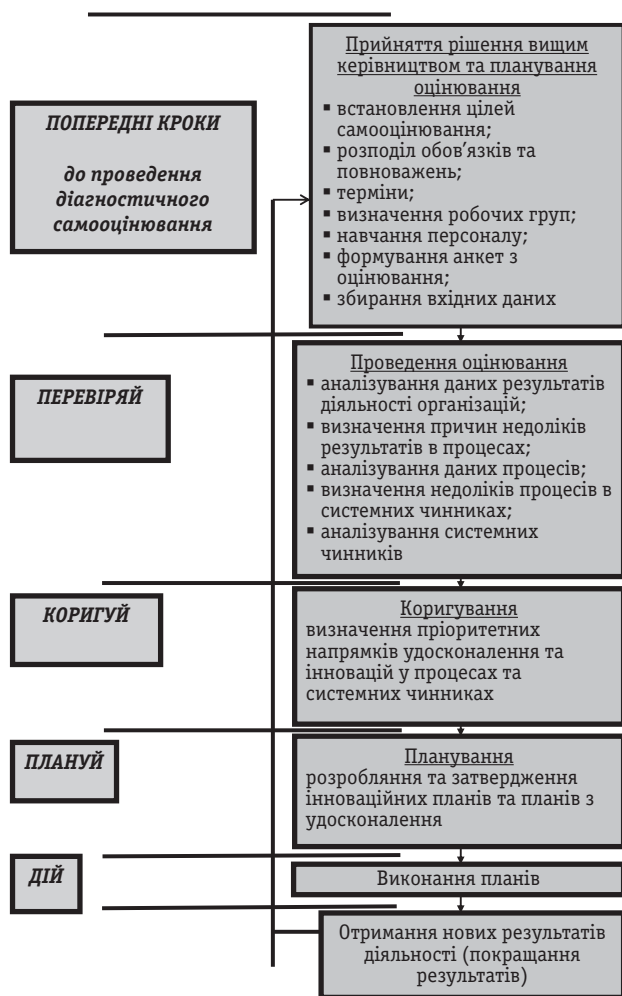


Рис. 2. Загальна діаграма процесу діагностичного самооцінювання

і, отже, які будуть охоплені оцінюванням, проводять інформування та навчання персоналу, встановлюються часові межі та методи контролювання ступеня виконання процесу самооцінювання. До початку виконання етапу «перевірять» потрібно розробити і затвердити анкети самооцінювання та визначити групи зацікавлених сторін для проведення анкетування.

ВИСНОВОК

Запропонований варіант діаграми процесу діагностичного самооцінювання, заснований на циклі Демінга, який може бути покладений в основу про-

цедури самооцінювання організації з метою впровадження в практику роботи положень найсучаснішої моделі СУЯ, викладеної в ISO 9004:2009.

ЛІТЕРАТУРА

- ISO 9004:2009. Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach (Менеджмент сталого успіху організації — Підхід з позиції управління якістю) / Офіційний веб-портал ISO [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=41014.
- Новіков В. М. Інноваційна модель системи управління якістю на основі ISO 9004:2009 / В. Новіков // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2011. — № 1. — С. 57—59.
- Новіков В. М. Діагностичне самооцінювання, як невід'ємний елемент сучасної системи управління / В. Новіков // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2011. — № 2. — С. 38—40.
- Новіков В. М. Аналіз основних положень ISO 9004:2009 / В. Новіков // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2010. — № 6. — С. 41—45.
- ISO 9001:2008. Quality management systems — Requirements (Система управління якістю — Вимоги).
- Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2009 (ISO 9001:2008, IDT). — [Чинний від 2009-09-01]. — К.: Держспоживстандарт України, 2009. — 26 с. — (Національний стандарт України).
- EFQM Emselex Model Scorebook and Case Study, 2003 (EFQM Навчальний посібник та роздатковий матеріал).
- Управління якістю. Наставни щодо реалізації фінансових та економічних переваг: ДСТУ ISO 10014:2008 (ISO 10014:2006, IDT). — [Чинний від 2010-01-01]. — (Національний стандарт України).
- Конті Т. Самооценка в организациях. — М.: Приоритет, 1999. — 337 с.
- Наставни щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління: ДСТУ ISO 19011:2003 (ISO 19011:2002, IDT). — [Чинний від 2003-11-28]. — К.: Держспоживстандарт України, 2004. — 24 с. — (Національний стандарт України). ■