

САМООЦЕНКА РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА В СООТВЕТСТВИИ С ГОСТ Р ИСО 9004-2010

Семенова Е.А.

Томский политехнический университет

*Научный руководитель: Васендина Е.А., к.т.н., доцент кафедры
физических методов и приборов контроля качества*

Самооценка организации является всесторонним и систематическим анализом деятельности организации и результатов по отношению к системе менеджмента качества или модели совершенства (модели премии по качеству) [1].

Самооценка может дать общее представление о деятельности организации и степени развития системы менеджмента качества. Она может также помочь определить организации области, нуждающиеся в улучшении, и приоритеты.

Цель самооценки заключается в предоставлении организации рекомендаций, основанных на фактах, касающихся областей применения ресурсов для улучшения ее деятельности [2].

Процесс самооценки позволяет организации лучше осознать свои сильные стороны и определить те из областей своей деятельности, совершенствование которых может привести к продвижению в бизнесе. Результатом самооценки является целенаправленное планирование мероприятий, строгое выполнение которых приводит к достижению прогресса.

Сама по себе процедура самооценки не приводит к позитивным изменениям. Самооценка обеспечивает «моментальный» снимок ситуации, сложившейся в организации, представленный в виде списка сильных сторон и областей деятельности, требующих совершенствования [3]. Однако никаких изменений в деятельности организации не произойдет, если по результатам самооценки не будут предприняты соответствующие действия.

Для того чтобы гарантировать практическую реализацию плана мероприятий, сформированных по результатам самооценки, необходимо включить его в рамки традиционного планирования деятельности, осуществляемого в данной организации.

Применение самооценки обычно начинается на уровне подразделения, причем вначале осуществляется пробная самооценка. Значительно позднее самооценка применяется на уровне более крупных подразделений или на уровне всей организации.

В настоящее время существует много моделей самооценки организаций по критериям системы менеджмента качества. Модели премий по качеству, а также другие модели самооценки имеют широкий диапазон детальных критериев по оценке деятельности систем менеджмента. Какая бы модель не использовалась, целью проведения самооценки является непрерывное совершенствование деятельности организации.

Невозможно разработать какой-то единственный метод и успешно применять его на всех уровнях и для всех организаций. Каждой организации придется разрабатывать свой метод, учитывающий имеющиеся возможности и потребности [4]. Также различные методы самооценки могут использоваться на различных уровнях организации.

Методика самооценки, приведенная в стандарте ГОСТ Р ИСО 9004-2010, основана на указаниях, содержащихся в стандарте, и включает отдельные таблицы самооценки для ключевых элементов и деталей.

Особенности метода самооценки по ГОСТ Р ИСО 9004-2010 таковы, что он может:

- применяться ко всей системе менеджмента качества или ее части, или к любому процессу;
- применяться к организации в целом или ее части;
- быть быстро осуществлен внутренними средствами;
- быть осуществлен многопрофильной группой или одним работником организации при поддержке высшего руководства;
- сформировать входные данные для более всестороннего процесса самооценки системы менеджмента;
- определить и облегчить расстановку приоритетов возможностей для улучшения;
- способствовать развитию системы менеджмента качества в направлении уровня мирового класса [2].

Метод оценки, изложенный в стандарте ИСО 9004-2010, предназначен для оценивания уровней развития системы менеджмента качества по каждому основному разделу стандарта (посредством балльной шкалы от 1 до 5):

- уровень 1 – нет формализованного подхода (систематический подход к проблемам отсутствует, нет результатов или они слабые),
- уровень 2 – подход, основанный на реакции на проблемы (наличие минимальных данных о результатах улучшения),
- уровень 3 – устоявшийся формализованный системный подход (системный процессный подход, систематические улучшения на ранней стадии),

- уровень 4 – акцент на постоянное улучшение (хорошие результаты и устойчивые тенденции улучшения),
- уровень 5 – лучшие показатели в классе деятельности (сильно интегрированный процесс улучшения) [1].

В стандарте ГОСТ Р ИСО 9004 приведены типичные вопросы для самооценки в соответствии с разделами стандарта. Каждой организации предлагается разработать свой список вопросов, которые соответствуют ее потребностям.

Поэтапная методика проведения организацией самооценки в соответствии с данным стандартом состоит:

- а) в определении области самооценки с точки зрения оцениваемых частей организации и типа оценки,
- б) в определении ответственного за самооценку и сроков ее проведения;
- с) в определении порядка проведения самооценки – либо группой, либо отдельными исполнителями;
- д) в определении уровня зрелости по каждому отдельному процессу организации. Текущий уровень зрелости считается наивысшим достигнутым уровнем зрелости без каких-либо предшествующих расхождений;
- е) в обобщении результатов в отчете;
- ф) в оценке текущей эффективности процессов организации и выявлении участков, требующих совершенствования и (или) нововведений [1].

Организация может характеризоваться разными уровнями зрелости по каждому из элементов. Анализ расхождений может помочь высшему руководству в планировании и определении первоочередных мер по улучшению и (или) инновационных инициатив, необходимых для перевода отдельных элементов на более высокий уровень.

По результатам проведения самооценки должен быть составлен план улучшений и (или) инноваций, который будет использован в качестве исходной информации при проведении планирования и анализа со стороны высшего руководства на основе элементов данного стандарта [5].

Область самооценки Регионального центра аттестации, контроля и диагностики была определена на уровне Независимого органа по аттестации персонала неразрушающего контроля. Зафиксированные и обобщенные результаты самооценки Регионального центра аттестации, контроля и диагностики на уровне Независимого органа по аттестации персонала неразрушающего контроля отражены в диаграмме (рис. 1):

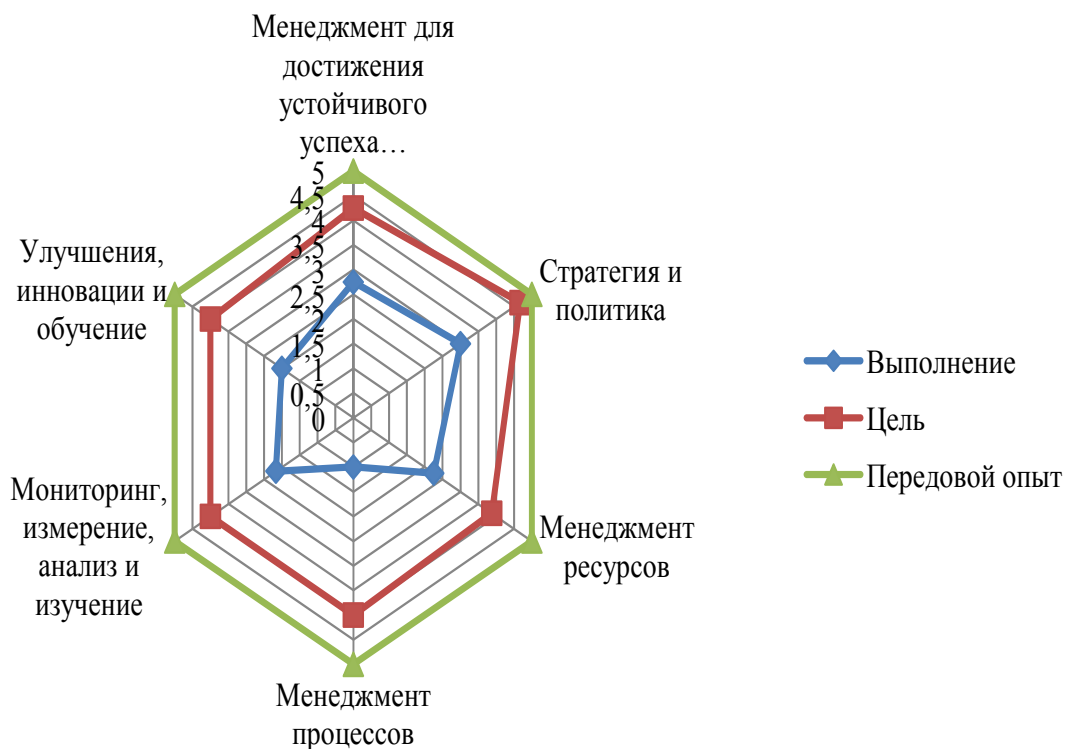


Рис. 1. Иллюстрация результатов самооценки

Высшим руководством была проведена самооценка ключевых элементов, а группой исполнителей определен текущий уровень зрелости по каждому отдельному процессу данного подразделения, основываясь на следующих разделах стандарта:

- менеджмент для достижения устойчивого успеха организации;
- стратегия и политика;
- менеджмент ресурсов;
- менеджмент процессов;
- мониторинг, измерение, анализ и изучение;
- улучшения, инновации и обучение.

Самооценка – это мощный инструмент совершенствования деятельности организации. Однако он приводит к положительным изменениям только в том случае, если на основании проведенного анализа будет разработан и реализован план практических мероприятий, и если этот план будет полностью одобрен и поддержан высшим руководством подразделения, осуществляющего самооценку.

Список информационных источников

1. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. – М: Стандартинформ, 2011. – 41 с.

2. Ефимов В.В. Внутренний аудит качества и самооценка организации : учебное пособие / В.В. Ефимов, А.Н. Туманова. – Ульяновск: УлГТУ, 2007. – 123 с.

3. Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. – СПб.: Питер, 2002. – 272 с.

4. Бурцев В.В. Внутренний аудит компании : вопросы организации и управления// Финансовый менеджмент. – 2003. – №4. – 24 с.

5. Конти, Тито. Самооценка в организациях : пер. с англ. И. Н. Рыбакова, Г. Е. Герасимова. – М.: Стандарты и качество, 2000. – 328 с.

БЕРЕЖЛИВОЕ ПРОИЗВОДСТВО СТРОИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Тилекматов И.Э.

Томский политехнический университет

Научный руководитель: Мойзес Б.Б., к.т.н., доцент кафедры физических методов и приборов контроля качества

В современной рыночной экономике условия развития предприятий характеризуются ужесточением конкуренции, где решающим фактором победы в конкурентной борьбе является выбор потребителя.

В таких условиях предприятия по производству товаров и услуг идут на различные шаги по сокращению расходов, путем экономии на основных компонентах, что как следствие ведет к ухудшению качества продукции.

Однако существуют другие подходы по уменьшению себестоимости продукции и улучшению ее качества, а значит увеличения конкурентоспособности на рынке. Одним из таких подходов является применение инструментов “бережливого производства” при выпуске товаров и услуг.

«Бережливое производство» или Lean manufacturing, lean production возникшее в результате интерпретации идей Производственной системы Toyota, которое изначально применялось в производстве автомобилей, все больше находит применение в других областях, таких как машиностроение, кораблестроение, пищевая промышленность и т.п. Принципы «бережливого производства» внедряются в других отраслях человеческой деятельности, одной из которых является строительная отрасль.