

УДК 005.962.131

DOI 10.25799/AR.2019.80.1.041

Структурно-логическая модель оценки результативности СМК на основе модели Т. Конти и требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015

Комаровская Юлия Юрьевна

Аспирант,

Санкт-Петербургский государственный экономический университет,
191023, Российская Федерация, Санкт-Петербург, ул. Садовая, 21;

e-mail: k_uu@mail.ru

Аннотация

Целью исследования является совершенствование методического инструментария к оценке результативности системы менеджмента качества с учетом изменений требований последней версии стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». Исследование проведено с использованием системного подхода, общетеоретических методов исследования, структурно-логического моделирования, графических методов представления информации. В результате исследования выявлены достоинства и недостатки модели самооценки организации Т. Конти, проведен анализ применимости этой модели для целей оценки результативности системы менеджмента качества организации в рамках подготовки к их сертификации по пересмотренному стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2015, идентифицированы пункты стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, которые устанавливают требование оценки результативности, построена структурно-логическая модель оценки результативности системы менеджмента качества организации, основанная на модели Т. Конти и новых требованиях стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Структурно-логическая модель оценки результативности представляется перспективным средством графического представления комплекса требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015, касающихся оценки результативности системы качества, и является основой для подбора инструментов для оценки ее результативности, что должно способствовать упрощению принятия управленческих решений.

Для цитирования в научных исследованиях

Комаровская Ю.Ю. Структурно-логическая модель оценки результативности СМК на основе модели Т. Конти и требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015 // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2019. Том 9. № 1А. С. 404-410.

Ключевые слова

Результативность, системы менеджмента качества, оценка организации, стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015, стратегическое направление деятельности организации.

Введение

Согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» результативность – это «степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов». Согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования», «организация должна оценивать результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества».

Пересмотр стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 в 2015 году применительно к оценке результативности системы менеджмента качества организации привел к двум принципиальным изменениям:

- 1) были добавлены новые требования к оценке результативности,
- 2) появились требования, касающиеся необходимости согласования системы качества со стратегическим направлением организации.

Основная часть

Перечень пунктов стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 «Системы менеджмента качества. Требования» действующей версии, которые устанавливают требования к объектам оценки результативности СМК, в противоположность, например, таким требованиям, как демонстрация лидерства посредством «принятия ответственности руководства за результативность системы менеджмента качества» приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Пункты стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования», которые устанавливают требования к объектам оценки результативности СМК

Номер	Пункт стандарта	Название	Формулировка
1	4.4	Система менеджмента и ее процессы	Обеспечение результативного функционирования процессов и управления ими
2	6.1	Действия в отношении рисков и возможностей	Оценивать результативность действий по рассмотрению рисков и возможностей
3	7.2	Компетентность	Предпринимать действия, направленные на получение требуемой компетентности, и оценивать результативность предпринятых действий
4	9.1.1	Мониторинг, измерение, анализ и оценка. Общие положения	Оценивать результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества
5	9.2	Внутренний аудит	Получение информации, что система менеджмента качества результативно внедрена и функционирует
6	9.3.2	Входные данные анализа со стороны руководства	Информация о результатах деятельности и результативности системы менеджмента качества: - удовлетворенность потребителей и заинтересованных сторон; - степень достижения целей в области качества; - показатели процессов и соответствие продукции и услуг;

Номер	Пункт стандарта	Название	Формулировка
			- несоответствия и корректирующие действия; - результаты мониторинга и измерений; - результаты аудитов; - результаты деятельности внешних поставщиков; - достаточность ресурсов; - результативность действий по отношению к рискам и возможностям; - возможности для улучшений.
7	10.2	Несоответствия и корректирующие действия	Анализировать результативность каждого предпринятого действия
8	10.3	Постоянное улучшение	Улучшать результативность системы менеджмента качества

Кроме того, одним из новшеств последней версии стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» является появление требования согласования политики и целей в области качества с контекстом и стратегическим направлением организации, всей системы менеджмента качества со стратегическим направлением организации, а также согласования результатов деятельности организации с политикой и стратегическим направлением организации.

Существует ряд концепций, которые позволяют решить задачу согласования стратегического направления организации с оценкой результатов деятельности организации. В исследовании [Гукасян, Домбровская, 2009] авторы перечисляют концепции стратегического управления, которые могут использоваться при оценке систем менеджмента качества:

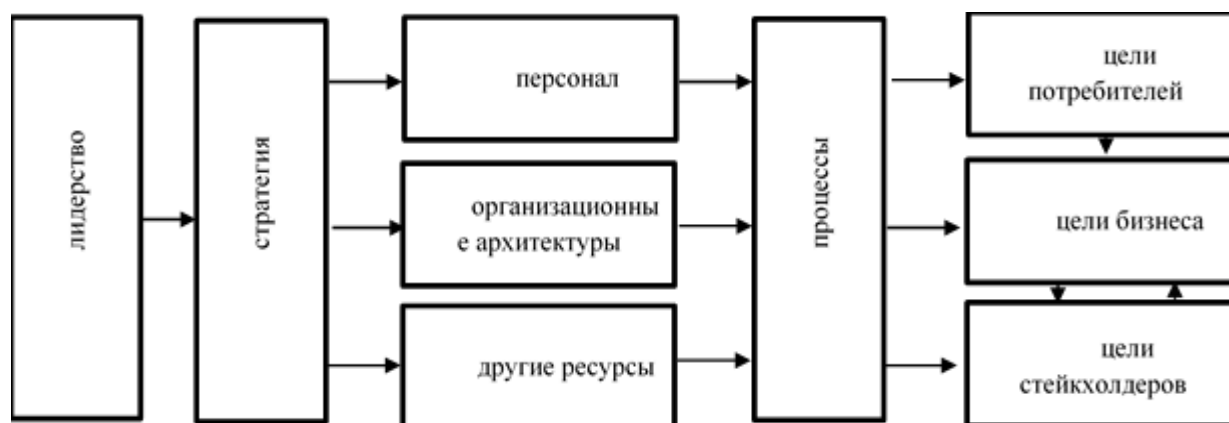
- 1) концепция С. Штерна управления стоимостью,
- 2) концепция П. Друкера управления по целям,
- 3) концепция «табло управления»,
- 4) концепция «пирамида деятельности компании»,
- 5) система сбалансированных показателей Д. Нортона, Р. Каплана,
- 6) концепция бюджетирования,
- 7) концепция контроллинга.

В него следовало бы включить некоторые моменты, составляющие концепцию самооценки организации Т. Конти, в которой прослеживается наиболее сильная взаимосвязь между стратегическим направлением и оценкой результативности деятельности организации.

Наиболее известной, в которой описан подход к самооценке организации Т. Конти (консультантом по качеству, членом Международной академии качества и президентом Европейской организации по качеству), является [Конти, 2002], в ней в качестве отправной рассматривается расхождение между целями и результатами. Такое расхождение инициирует диагностическую оценку процессов и системных факторов – причинную – в противоположность более простой оценке соответствия. При этом цели организации достигаются за счет процессов, которые, в свою очередь, зависят от «системных факторов», таких, как лидерство, стратегии и планы, организационные архитектуры и «другие ресурсы» [Конти, 2002, 72].

Согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», система менеджмента качества – «совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для

достижения этих целей» применительно к качеству. Тито Конти описал модель системы компании, представляющую собой совокупность системных факторов и процессов, необходимых для достижения ее целей. Понятие «система менеджмента качества» в данной модели в соответствии с определением системы качества, данным выше, относится к первым пяти блокам модели на рисунке 1.



Источник: [Конти, 2000].

Рисунок 1 – Модель системы компании Т. Конти

Несомненными достоинствами методологии оценки организации Т. Конти можно считать системность, комплексность, эвристичность, направленность на конкретную организацию, учет взаимосвязи стратегического направления организации с результатами организации и ряд других. Однако, модель Т. Конти сложна для исполнения и требует использования значительного объема ресурсов, в частности, основным инструментом в его методологии является использование матриц и опросников, что связано с большими трудозатратами и высокими требованиями к квалификации оценивающих. Кроме того, предложенный метод формализован в недостаточной мере для использования в практике организаций. Наконец, модель Т. Конти направлена на диагностику проблем. Вместе с тем, организации в своей практике чаще сталкиваются с необходимостью оценки результативности системы качества с целью демонстрации их способности поставлять продукцию уровня качества, заданного потребителем, законодательными и нормативным требованиями. Поэтому, при разработке модели оценки результативности СМК организации, применяющие стандарты ГОСТ Р ИСО серии 9000 в целях построения и сертификации систем качества, должны учитывать содержание этих стандартов.

Методы и результаты исследования

Для достижения цели исследования, сопоставим модель системы компании Т. Конти с данными таблицы 1.

В качестве основного метода исследования использовался метод структурно-логического моделирования. Результаты сопоставления модели системы компании Т. Конти с данными таблицы 1 представлены на рисунке 2.

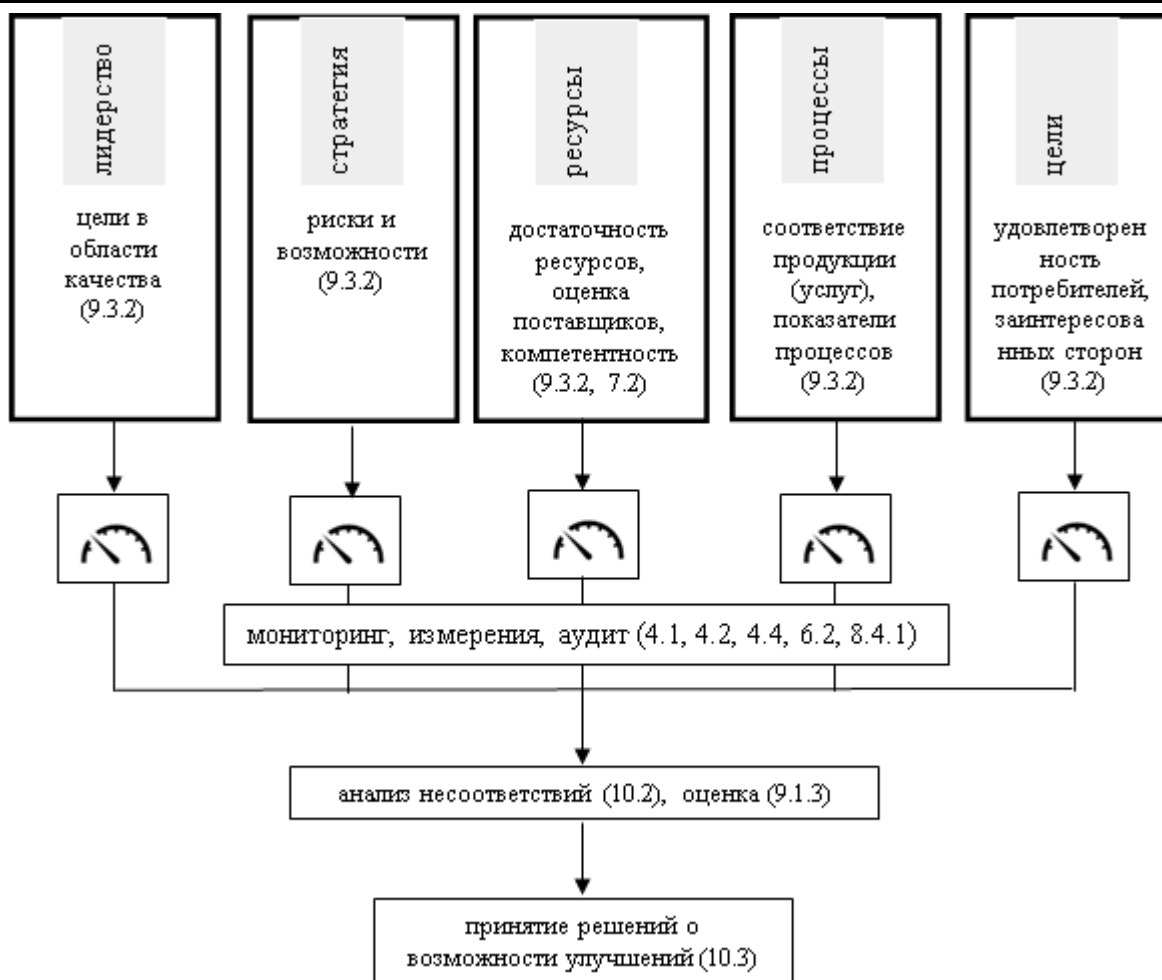


Рисунок 2 – Структурно-логическая модель оценки результативности СМК

Обсуждение и заключение

Очевидным достоинством структурно-логической модели оценки результативности СМК является ее наглядность, системность, соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» и стратегическому направлению организации, перспективность с точки зрения подбора конкретных методик оценки результативности с учетом знаний и специфики организации. В дальнейшем указанную модель следует дополнить методиками, направленными на оценку каждого пункта стандарта с целью формирования конкретной методики оценки результативности и применения в практике организации.

В 2015 году стандарт, использующийся в качестве основы для внедрения систем качества ГОСТ Р ИСО 9001, был пересмотрен и установил ряд новых требований к оценке результативности деятельности организации, кроме того, стандарт установил требованием согласовывать систему качества со стратегическим направлением организации. Это обстоятельство приводит к необходимости обновления существующего инструментария к оценке результативности систем качества. Существует ряд концепций стратегического управления, которые могут использоваться при оценке систем качества, среди них и модель оценки организации Т. Конти, которая имеет ряд достоинств и недостатков с точки зрения применения ее для оценки результативности систем качества в условиях сертификации по

пересмотренному стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». Одним из возможных инструментов обновления существующих инструментов оценки систем качества может быть их доработка с учетом требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Первым шагом на этом пути может быть построение структурно-логической модели оценки результативности систем менеджмента качества.

Библиография

1. Горячев В.В. Анализ результативности системы менеджмента качества // Методы менеджмента качества. 2011. №6. С. 18-22.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Стандартинформ, 2015. 8 с.
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. М.: Стандартинформ, 2015. 24 с.
4. Гукасян З.О., Домбровская Е.Н. Совершенствование управленческого учета и оценка качества управления на предприятии. Краснодар: Советская Кубань, 2009. 131 с.
5. Дальгаард С.М.П., Дальгаард Й.Дж. Стратегия для прорыва и постоянного улучшения // Методы менеджмента качества. 2004. № 11. С. 45-51.
6. Кане М.М. Управление качеством продукции машиностроения. М.: Машиностроение, 2010. 416 с.
7. Кокинз Г. Управление результативностью: как преодолеть разрыв между объявленной стратегией и реальными процессами. М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. 315 с.
8. Конти Т. Самооценка в организациях. М.: Стандарты и качество, 2000. 328 с.
9. Скрипко Л.Е. Стратегии и стратегические решения в системах качественного менеджмента // Национальные концепции качества: интеграция образования, науки и бизнеса. СПб.: Культ-информ-пресс, 2017. 256 с.
10. Хатри Г.П. Мониторинг результативности в общественном секторе. М.: Фонд институт экономики города, 2005. 276 с.

Logic model of the evaluation of effectiveness of quality management system on the basis of T. Conti model and requirements of GOST R ISO 9001-2015

Yuliya Yu. Komarovskaya

Postgraduate,
Saint Petersburg State University of Economics,
191023, 21, Sadovaya st., Saint Petersburg, Russian Federation;
e-mail: k_uu@mail.ru

Abstract

The objective of the study presented in this paper was to improve of methodological tools for the evaluation of effectiveness of quality management system by considering amendments in the last version of GOST R ISO 9001-2015. Research was performed by using of system approach, general theoretical research methods, logic modeling and graphical methods of the information representation. Advantages and disadvantages of T. Conti model of self-evaluation were identified, applicability of this model for the purpose of evaluation of the effectiveness of quality management system of the organization within the bounds of preparing for the certification according to the revised GOST R ISO 9001-2015 standard is analyzed, points of GOST R ISO 9001-2015 standard, defining the requirement of effectiveness evaluation, were identified, logic model of the effectiveness evaluation of quality management system of organization on the basis of T. Conti model and new requirements of GOST R ISO 9001-2015 was designed. Logic model of the

effectiveness evaluation is an advanced tool for the graphical representation of a set of GOST R ISO 9001-2015 requirements, concerning the effectiveness evaluation of quality management system. Also, it is the basis for the selection of tools for the effectiveness evaluation that should facilitate managerial decision-making process.

For citation

Komarovskaya Yu.Yu. (2019) Strukturno-logicheskaya model' otsenki rezul'tativnosti SMK na osnove modeli T. Conti i trebovaniy GOST R ISO 9001-2015 [Logic model of the evaluation of effectiveness of quality management system on the basis of T. Conti model and requirements of GOST R ISO 9001-2015]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 9 (1A), pp. 404-410.

Keywords

Effectiveness, quality management systems, evaluation of the organization, GOST R ISO 9001-2015 standard, strategic direction of the organization.

References

1. Cane M.M. (2010) *Upravlenie kachestvom produktsii mashinostroeniya* [Quality management of mechanical engineering products]. Moscow: Mashinostroenie Publ.
2. Cokins G. (2004) *Performance Management: Finding the Missing Pieces to close the Intelligence Gap*. New York, Wiley.
3. Conti T. (2000) *Samootsenka v organizatsiyakh* [Organizational Self-Assessment]. Moscow: Standarty i kachestvo Publ.
4. Dalgaard S.M.P., Dalgaard J.J. (2004) Strategiya dlya proryva i postoyannogo uluchsheniya [The strategy for breakthrough and sustainable development]. *Metody menedzhmenta kachestva* [Methods of Quality Management], 11, pp. 45-51.
5. Goryachev V.V. (2011) Analiz rezul'tativnosti sistemy menedzhmenta kachestva [Analysis of the effectiveness of the quality management system]. *Metody menedzhmenta kachestva* [Methods of Quality Management], 6, pp. 18-22.
6. (2015) *GOST R ISO 9000-2015. Sistemy menedzhmenta kachestva. Osnovnye polozheniya i slovar'* [GOST R ISO 9000-2015. Quality management systems. The main provisions and vocabulary]. Moscow: Standartinform Publ.
7. (2015) *GOST R ISO 9001-2015. Sistemy menedzhmenta kachestva. Trebovaniya* [GOST R ISO 9001-2015. Quality management systems. Requirements]. Moscow: Standartinform Publ.
8. Gukasyan Z.O., Dombrovskaya E.N. (2009) *Sovershenstvovanie upravlencheskogo ucheta i otsenka kachestva upravleniya na predpriyatii* [Improvement of management accounting and management quality assessment at the enterprise]. Krasnodar: Sovetskaya Kuban' Publ.
9. Hatry H. (2007) *Performance Measurement: Getting Results*. Washington, Urban Institute Press.
10. Skripko L.E. (2017) Strategii i strategicheskie resheniya v sistemakh kachestvennogo menedzhmenta [Strategies and strategic decisions in quality management systems]. In: *Sbornik materialov VIII Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii «Natsional'nye kontseptsii kachestva: integratsiya obrazovaniya, nauki i biznesa»* [Materials of the VIII International Scientific and Practical Conference «National quality concepts: integration of education, science and business»]. St. Petersburg.