

УДК 332.1

СОЗДАНИЕ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РЕГИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ: ПРИНЦИПЫ, СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ

И. И. АНТОНОВА

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ
И ПРАВА, Г. КАЗАНЬ

Разработан алгоритм построения и совершенствования региональной системы всеобщего управления качеством. Он использует рекуррентную процедуру проектирования и развития системы и учитывает реальную ситуацию в регионах, где уже созданы или находятся в развитии отдельные элементы или блоки. Оригинальность алгоритма состоит в том, что он предусматривает проектирование и совершенствование системы с учетом анализа накопленного опыта в постоянном сравнении результатов после каждого этапа с теоретической моделью системы и предполагает создание определенной структуры и организацию процессов управления. Предложена оригинальная конфигурация «ядра» управляющего органа. Такая структура позволяет определить место региональных (муниципальных) органов управления и общественных структур в развитии региональной системы всеобщего управления качеством. Изучены основные особенности создания и совершенствования региональной системы всеобщего управления качеством в Республике Татарстан.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: региональные системы управления, всеобщее управление качеством, структура управляющего органа, региональные органы управления.

Проведенный системный анализ состояния дел с качеством и конкурентоспособностью в отраслях экономики, существующих структур и функций, влияющих на качество в регионах, показал необходимость и актуальность разработки алгоритма региональной системы всеобщего управления качеством (РС ВУК). Разработанный алгоритм предполагает учет накопленного успешного опыта реализации в Республике Татарстан, как экспериментальной площадки крупных организационных проектов, целевых научно-технических и социально-экономических программ.

В качестве методологической основы для разработки алгоритма создания и развития региональной

THE CEATION AND PERFECTION OF REGIONAL SYSTEM OF GENERAL QUALITY MANAGEMENT: PRINCIPLES, STRUCUTURE AND FUNCTIONS

I. I. ANTONOVA

The algorithm of creation and perfection of regional system of total quality management was developed. It uses recurrent procedure of design and development of system and accounts real situation in regions, where separate elements or blocks have already created and develop. Algorithm's originality is the following it provides the design and perfection of system accounting analysis of saved up experience with continuous comparison of results after each stage with theoretical system model and offers the creation the structure and organization of management processes. The original configuration of managing body «kernel» was offered. This structure allows defining the role of regional (municipal) managing bodies and public structures in development of regional system of total quality management. The main features of creation and perfection of regional system of total quality management in Tatarstan Republic were studied.

KEYWORDS: regional management systems, total quality management, structure of managing body, regional managing bodies.

системы всеобщего управления качеством приняты общенаучные принципы проектирования сложных систем, а также идеи, заложенные в стандартах ИСО. Для формирования алгоритма создания и развития региональной системы всеобщего управления качеством методологию менеджмента качества региона представим в виде известного цикла Деминга, показанного на рис. 1.

Также в методологию проектирования целесообразно заложить положения следующих российских аналогов международных стандартов:

– ГОСТ Р ИСО 10006-2005 «Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании».

– ГОСТ Р ИСО/МЭК 15288-2005 «Информационная технология. Системная инженерия. Процессы жизненного цикла систем».

– ISO 21500:2012 «Руководство по менеджменту проектов».

Использование данных стандартов дает возможность формализовать последовательность действий при проектировании в виде определенного алгоритма, который будет аналогичен для региональной системы любого уровня.

Для определения этапов и последовательности разработки сложной организационной системы, какой является региональная система всеобщего управления качеством, в первом приближении, можно использовать метод аналогии. В качестве аналога может быть рассмотрена этапность и последовательность разработки сложной технической системы. Процесс разработки технической системы (изделия) представляет собой последовательный переход от абстрактного к конкретному, с итерациями на различных этапах. Для технического аналога такая последовательность действий предусмотрена национальным стандартом системы разработки и постановки продукции на производство (ГОСТ РВ 15203-2001 и другие).

На первом этапе (аналог технического задания на изделие) процесс разработки системы должен быть узаконен, должны быть определены цели системы и орган (организация, исполнители), который будет осуществлять первоначальную разработку системы. По форме это должно быть решение представительных или исполнительных органов региона. В сложившейся практике органом, осуществляющим первоначальную разработку, как правило, является совет или комиссия при региональном органе власти.

Следующим этапом создания региональной системы является формирование политики региона в области качества. Политика в области качества – это основные направления и цели организации в области

качества, официально сформулированные высшим руководством региона. Далее необходимо определить материальные и кадровые ресурсы. Определить в зависимости от материальных и кадровых возможностей региона, все или часть отраслей производства и социальной сферы будут включены в проект.

Далее должна быть разработана предварительная организационно-функциональная модель системы управления. Разработку осуществляет головная организация под руководством совета, комиссии по качеству. При наличии теоретической модели, очевидно, может быть принято условие, что разрабатываемая предварительная модель системы должна стремиться к теоретической. Примером такой теоретической модели региональной системы всеобщего управления качеством может быть модель, представленная автором в статье, опубликованной на страницах журнала «Компетентность» [1]. Особенностью данной модели является то, что она интегрирует целевые подсистемы и отрасли с управляющими воздействиями, в качестве которых приняты восемь принципов всеобщего управления качеством (TQM).

Сравнительным анализом устанавливается, все ли органы и организации, содержащиеся в теоретической модели, имеются в составе региона. Если да, то теоретическая модель принимается в качестве предварительной модели системы.

Если некоторые органы (организации) в регионе отсутствуют, рассматривается возможность распределения всех функций теоретической модели между существующими органами и организациями региона. В случае такой возможности предварительная модель принимается аналогичной теоретической модели с учетом распределения функций недостающих органов между существующими.

Если распределение недостающих (по сравнению с теоретической моделью) функций невозможно или нецелесообразно, рассматривается возможность создания в регионе недостающих органов (организаций). При положительном решении этого вопроса в качестве предварительной модели системы принимается теоретическая модель.

Если же решение о создании в регионе недостающих органов (организаций) отрицательно, проводится оценка целесообразности разработки системы с ограниченными по сравнению с теоретической моделью функциями. По результатам оценки или принимается решение о нецелесообразности разработки системы, или в качестве предварительной модели принимается теоретическая, «усеченная» в части функций, выполнение которых не представляется возможным.

После формирования предварительной модели региональной системы управления эффективностью и качеством принимается решение о формировании руководящих, координационных и рабочих органов для разработки документов системы. Определяют



Рис. 1.

Методология менеджмента качества региона

ся разработчики целевых подсистем. Руководящие, координационные и рабочие органы назначаются из числа органов и организаций, имеющих в предварительной модели региональной системы управления. Руководящие, координационные и рабочие органы определяют состав документов системы управления. Разработка документов осуществляется рабочими органами.

Одновременно с разработкой документов системы разрабатываются планы мероприятий по их внедрению. План мероприятий должен включать меры технического, организационного, экономического, социального и информационного характера, которые в совокупности направлены на создание условий, обеспечивающих возможность выполнения требований документов системы.

Руководящие, координационные и рабочие органы, разрабатывающие документы системы, организуют работу по выполнению плана мероприятий по внедрению системы. Любая функционирующая система подвержена моральному старению и требует проведения работ по ее совершенствованию. Этапность совершенствования системы управления такая же, что и при разработке системы.

Таким образом, порядок разработки и совершенствования региональной системы управления может быть представлен в виде циклического алгоритма, показанного на рис. 2.

При применении предложенного на рис. 2 алгоритма в Республике Татарстан автор считает необходимым учитывать следующие реалии:

1. В республике имеется успешный опыт осуществления крупных организационно-технических проектов на базе программно-целевого подхода.
2. В регионе создана и функционирует мощная учебная база в составе Института экономики, управления и права для проведения непрерывного образования в области качества, которая способна удовлетворить требования создаваемой региональной системы всеобщего управления качеством.
3. Сформирована современная нормативная база – документы по стандартизации и управления качеством на базе Татарстанского центра стандартизации, метрологии и испытаний.
4. Имеются органы и организации, способные осуществлять функции, предусмотренные теоретической моделью.
5. Кадровый потенциал и накопленный опыт работы в области качества позволяет Институту экономики, управления и права осуществлять функции головной организации по созданию и развитию республиканской системы всеобщего управления качеством.

Дальнейшее практическое формирование звеньев и системная организация деятельности наиболее рациональна на плановой основе в рамках региональ-

ных целевых программ с учетом влияния и степени освоения восьми принципов всеобщего управления качеством [2].

Управление любой сферой деятельности, в том числе качеством в регионе, будет недееспособным, если не будут рационально организованы и скоординированы органы управления, иными словами, субъект управления. Как показал проведенный автором анализ работ отечественных специалистов в сфере системного управления качеством [3–6], в деятельности субъектов управления достаточно часто имеет место дублирование функций, отсутствует четко установленная ответственность за принимаемые решения в области качества.

В результате проведенного анализа системной основы территориального управления качеством с учетом выводов теории управления автор предлагает следующую структуру субъекта управления РС ВУК. Она структурно состоит из «ядра» субъекта управления и обеспечивающих структур (рис. 3).

Работу «ядра» субъекта управления возглавляет Совет по качеству.

В состав Совета целесообразно включить руководителей структурных подразделений (управлений, отделов) администрации региона, прокуратуры, юстиции, статистических органов, представителей отраслей промышленности, научных и учебных учреждений, общественных организаций.

Рассмотрим основные функции «ядра» управления совместно с обеспечивающими организациями (рис. 3):

1. Общественно-аналитический сектор, занимающийся вопросами качества, может иметь отраслевую, проблемно-целевую и смешанную структуру. Нам представляется, что смешанная структура, состоящая из отраслевых секций и проблемных комиссий, наиболее перспективна. Количество отраслевых секций и их состав определяются отраслевой структурой региона. Проблемные комиссии целесообразно создавать для координации управления целевыми подсистемами качества.

Важную роль в составе общественно-аналитического сектора должны играть общественные организации, специализирующиеся на проблемах качества: Академия проблем качества (АПК), Всероссийская организация качества (ВОК). В составе АПК около 1000 докторов и 600 кандидатов наук, работающих в 35 региональных и 35 отраслевых и проблемных отделениях.

Региональное отделение АПК в Республике Татарстан состоит из 20 членов, его активность пока не достаточна. В рамках РС ВУК возможности отделения могут быть реализованы в полной мере.

Основные процессы общественно-аналитического сектора:

- обеспечение текущего и перспективного планиро-

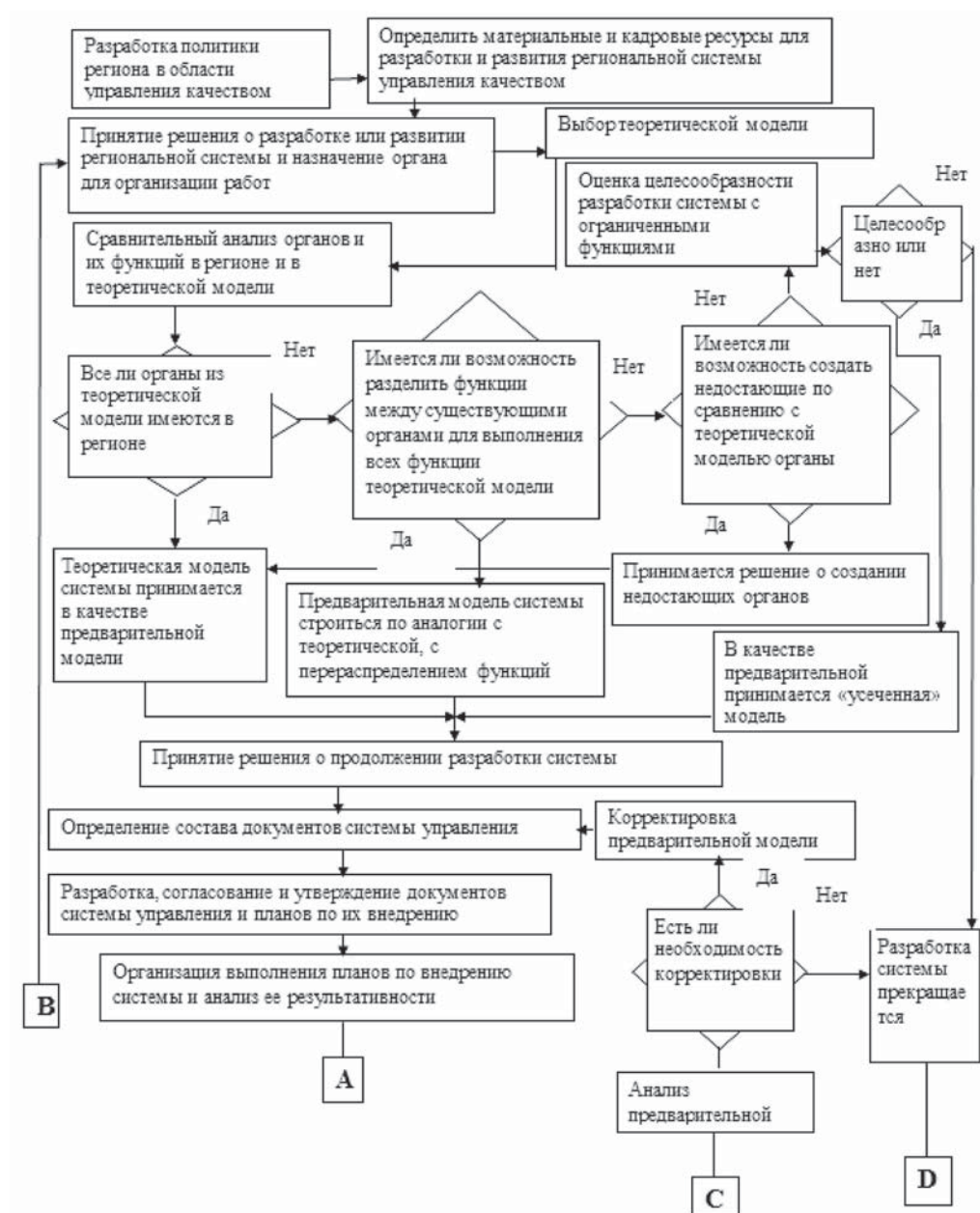


Рис. 2А.

Алгоритм разработки и развитие региональной системы управления качеством

- вания структур «ядра» субъекта управления;
- проведение «дней качества» в масштабе региона, муниципальных образований и отраслевом разрезе (рис. 4);
- анализ выполнения заданий региональной программы «Качество» и бережливого производства.

2. Научно-технический сектор должен обеспечить формирование научной базы РС ВУК. Научная база РС ВУК включает результаты научных исследований и разработок, проводимых научными организациями, вузами и предприятиями, которые направлены на повышение конкурентоспособности и качества. Резуль-

таты этих исследований, банки данных по наилучшим доступным технологиям, а также обобщение и анализ других данных образуют научный потенциал системы.

Структурно сектор может состоять из научно-исследовательских институтов и центров, вузовской науки. Его задача – обеспечить субъект управления информационно-аналитическими данными о социально-экономических процессах в регионах, влияющих на качество продукции, услуг, в конечном итоге, на качество жизни. Важно отслеживать отрицательные тенденции в динамике качества и представлять соответствующие рекомендации.

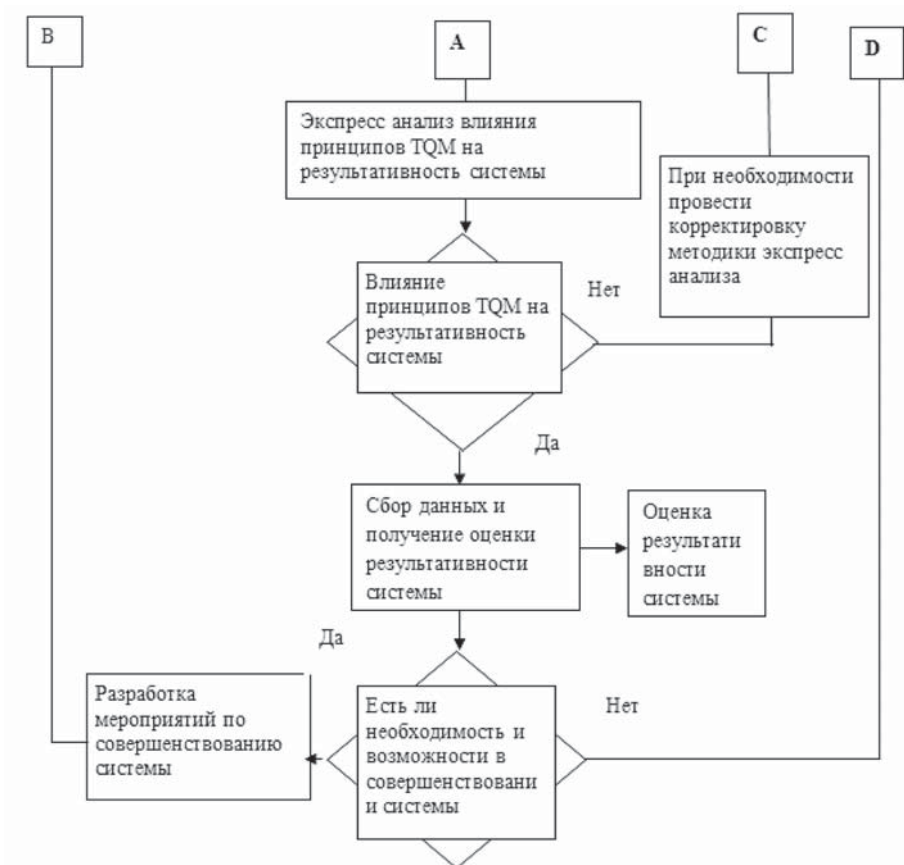


РИС. 2Б.

Алгоритм разработки и развитие региональной системы управления качеством



РИС. 3.

Схема субъекта управления РС ВУК

В рамках РС ВУК Республики Татарстан в научно-технический сектор могут быть включены институты РАН, Академии наук Республики Татарстан, отраслевые НИИ, научные подразделения вузов и их филиалы. Накопленный вузами опыт по выполнению республиканской программы бережливого производства может быть успешно использован для организации работы по качеству в рамках проектируемой системы.

Основные процессы научно-технического сектора:

- обобщение сведений об эффективности СМК предприятий, определенной по методике ИСО;
- составление итогового доклада о результативности функционирования РС ВУК по итогам года;
- подготовка и проведение конкретных социологических исследований.

3. В нормативно-организационный сектор входят региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний (ЦСМ), независимые испытательные центры (лаборатории), органы по сертификации продукции (услуг) и систем менеджмента качества, консалтинговые организации по системам менеджмента.

В структуре этого сектора центральная роль отводится региональным ЦСМ. Такие центры созданы Росстандартом во всех субъектах РФ. Их функции в значительной степени совпадают с целями и задачами РС ВУК (табл. 1).

В рамках РС ВУК ЦСМ отводится работа по мониторингу качества выпускаемой и потребляемой продукции. Совместно с обществом по защите прав потребителей и правоохранительными органами, ЦСМ будет проводить работу по борьбе с контрафактной и фальсифицированной продукцией.

Основные процессы нормативно-организационного сектора:

- организация мониторинга выполнения требований технических регламентов таможенного союза, в первую очередь безопасности пищевой продукции и товаров для детей;
- организация периодических проверок наличия фальсифицированной продукции в торговле.

4. Учебно-методический сектор формируется в составе высших учебных заведений, структур дополни-

тельного образования, ЦСМ, отделений АПК, ВОК, РСПП и ТПП.

Типовая структура региональной системы переподготовки и повышения представлена на рис. 5.

Учебно-методическая база региональной системы всеобщего управления качеством Республики Татарстан в основном сформирована.

Она включает в себя фонд учебных пособий, методических разработок, наглядных пособий и т.п.

Таким образом, предложена оригинальная конфигурация «ядра» управляющего органа, в котором запланировано функционирование научно-технического, нормативно-организационного, учебно-методического сектора и совета по качеству. Такая структура позволяет определить место региональных (муниципальных) органов управления и общественных структур в развитии региональной системы всеобщего управления качеством, в том числе местных торгово-промышленных палат, Российского союза промышленников и предпринимателей, Академии проблем качества, Всероссийской организации качества. С учетом обобщенного опыта предусмотрено участие в функционировании системы высших учебных заведений, учреждений Российской академии наук, отраслевых научных институтов, территориальных органов Росстандарта.

Оригинальность предложенного автором алгоритма состоит в том, что он предусматривает проектирование и совершенствование системы с учетом анализа накопленного опыта в постоянном сравнении результатов после каждого этапа с теоретической моделью системы и предполагает создание определенной структуры и организацию процессов управления.

ЛИТЕРАТУРА

1. Антонова И.И. Модель региональной системы всеобщего управления качеством // Компетентность. 2015.
2. Антонова И.И., Хасанов С.Ф. Выявление взаимосвязей критериев национальной премии Правительства Российской Федерации в области качества. Научно-технический вестник Поволжья. 2014. №6.
3. Воронкова О.В. Методология формирования интегрированной региональной программы управления качеством. Диссертация на соискание ученой степени доктора экономических наук. Тамбов: ТГТУ, 2006.
4. Дедков Н.П. Научно-методические основы формирования региональных социально-ориентированных программ качества. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. М.: ВНИИС, 2002.
5. Литвиненко Ю.В. Формирование рационального состава органов управления, организаций и их функций, обеспечивающих качество продукции в регионе (на примере Краснодарского края). Авто-

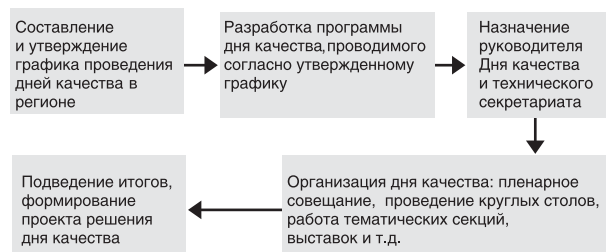


Рис. 4.

Процесс проведения Дня качества

