

Самооценка деятельности в области качества ОАО "Южная телекоммуникационная компания".

Данилин В.Н. - профессор, доктор химических наук, заведующий кафедрой физической, коллоидной химии и управления качеством Кубанского Государственного Технологического Университета

Ситников Н.В. – инженер отдела качества и сертификации услуг связи ОАО "ЮТК"

Уже второй год подряд в объединенной межрегиональной телекоммуникационной компании ОАО "Южная телекоммуникационная компания" проводится самооценка деятельности в области качества. Идея проведения самооценки в телекоммуникационных компаниях сама по себе не нова – еще до объединения в межрегиональную компанию, самооценка проводилась в узлах электросвязи сегодняшнего филиала ОАО "ЮТК" «Кубаньэлектросвязь». В прошлом году самооценка деятельности перешла по сути на новый межрегиональный уровень. Впервые все 13 филиалов компании провели у себя самооценку по единым критериям. Наряду с ОАО "ЮТК" самооценка деятельности была проведена также и в других МРК, например в ОАО «Сибирьтелеком». Сегодня можно утверждать, что самооценка деятельности в области качества на предприятиях телекоммуникационного сектора находится в стадии своего развития и совершенствования, используется как инструмент для оценки качества.

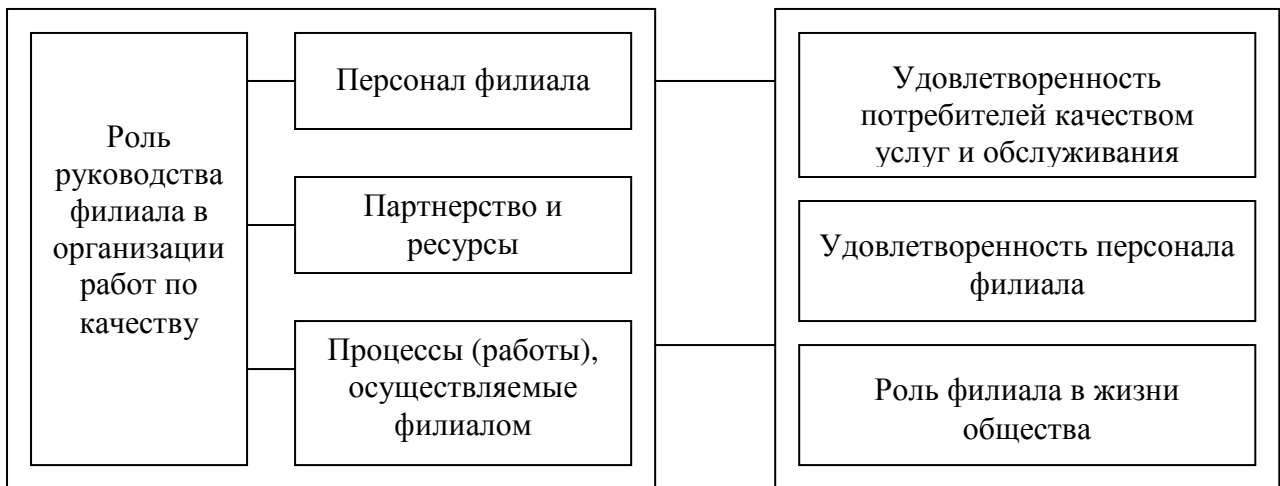
Главной целью при разработке Положения по самооценке деятельности на 2004г. было определение таких критериев и показателей, которые позволили бы получить полную и всестороннюю информацию о развитии и совершенствовании систем менеджмента качества филиалов, их соответствия требованиям государственного стандарта ГОСТ Р 9001:2001, применить, как писал в своей книге Т. Конти, так называемый «диагностический подход», то есть пройти по цепочке начинающейся с достигнутых результатов и заканчивающейся в области системных факторов.

Сегодняшние критерии Самооценки деятельности в области качества ОАО "ЮТК" подразделены на две группы, как и в Самооценке на соискание премии Правительства РФ. Первая группа критериев - «возможности», содержит перечень критериев, характеризующих, каким образом в филиале реализуется принцип «участие руководства в организации работ в области качества», как ведется работа с персоналом, каким образом филиал наладил взаимовыгодную работу с поставщиками и партнерами, какие виды работ проделаны за отчетный год с целью повышения качества предоставляемых услуг и обслуживания; вторая группа критериев - «результаты», содержит три критерия, которые характеризуют то, каких результатов достиг филиал в части удовлетворения потребителей, своего персонала, повышения социальной ответственности. Группа критериев «результаты», фактически является индикатором, который оценивает насколько хорошо и успешно в филиале реализованы работы, определенные критериями группы «возможности», тем самым поддерживается внутренняя взаимосвязь модели самооценки деятельности ОАО "ЮТК".

МОДЕЛЬ САМООЦЕНКИ ОАО "ЮТК"

ВОЗМОЖНОСТИ

РЕЗУЛЬТАТЫ



С целью обеспечения равных условий в борьбе за премию в области качества, филиалы ОАО "ЮТК" были разделены на четыре группы исходя из количества абонентов и территорию, которую они обслуживают. С целью объективного и всестороннего анализа отчетов по Самооценке деятельности в генеральной дирекции ОАО "ЮТК" (аппарат управления компании) была создана комиссия, в состав которой вошли руководители технического блока, блока развития бизнеса, блоков персонала, экономической политики и информационного обеспечения. Руководители каждого блока подготовили заключения с указанием сильных и слабых сторон, которые и являются основой для формирования в филиалах ОАО "ЮТК" планов по качеству на следующий год.

Сегодня, когда подведены итоги Самооценки деятельности за 2003-2004 года, можно утверждать, что самооценка позволила определить проблемы, разработать конкретные мероприятия, направленные на их решение и в конечном итоге - повысить качество предоставляемых услуг и обслуживания пользователей.

Важным фактором дальнейшего развития и роста самооценки, как инструмента оценки качества, является доказательство ее полезности – каким образом ее результаты, прямым или косвенным путем воздействуют на показатели результативности и эффективности. В нашей стране проводится множество отраслевых, региональных и национальных конкурсов в области качества. В отрасли «Связь» организатором конкурса в области качества является Мининформсвязи, которое ежегодно проводит конкурс на соискание премии в области качества среди телекоммуникационных предприятий. В рамках конкурса предусмотрено проведение самооценки деятельности и представление ее результатов(отчетов) в экспертную комиссию, с последующем посещением предприятий экспертами Министерства. Однако, наряду с очевидной полезностью конкурсов в области качества – они поддерживают и укрепляют инициативы по организации работ в области качества на предприятиях, акцентируют

внимание руководства на вопросы обеспечения качества, необходимо упомянуть и о их недостатке – поверхностное проведение самой самооценки, присущий формализм при подготовке отчетов по самооценке, трата большого количества времени на «художественное» оформление отчетов. К сожалению, эти проблемы характерны и для других премий в области качества проводимых под патронажем региональных властей, Правительства РФ, ЕФУК. Тито Конти в своей книге «Самооценка в организациях» писал: «Оценки для премий по качеству не имеют диагностического характера. Диагнозы стоят дорого, так как требуют больших затрат времени и специальных знаний.....Поэтому, организаторам премиальных конкурсов остается лишь изучать отчеты о применении модели и посещать предприятия». Возможно, это самые главные проблемы при организации проведения самооценки деятельности, они могут свести все усилия специалистов по качеству на нет.

Резюмируя вышесказанное, хочется сказать о том, что для успешного проведения самооценки на предприятии, необходимо уделять первостепенное внимание вопросам ее организации, тщательно прорабатывать вопросы и показатели по каждому критерию самооценки с учетом отраслевой специфики, проводить оценку с привлечением экспертов из разных структурных подразделений, применять мотивационные механизмы. На наш взгляд такой подход к самооценке является единственно возможным для достижения конкретного результата – роста удовлетворенности пользователей качеством услуг и обслуживания и, как следствие, повышение эффективности и результативности всей компании.