

**Попова Анастасия Николаевна**

бакалавр техн. наук, магистрант

**Димитров Валерий Петрович**

д-р техн. наук, декан

ФГБОУ ВО «Донской государственный

технический университет»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

**ОЦЕНКА УРОВНЯ ЗРЕЛОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ  
НА ПРИМЕРЕ КРИТЕРИЯ «УЛУЧШЕНИЯ, ИННОВАЦИИ  
И ОБУЧЕНИЕ», ВЗЯТОГО ИЗ НАЦИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА  
ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «МЕНЕДЖМЕНТ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ  
УСТОЙЧИВОГО УСПЕХА ОРГАНИЗАЦИИ. ПОДХОД  
НА ОСНОВЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА»**

***Аннотация:** в данной статье раскрывается важность правильного описания положения на производстве, а также верной постановки вопроса и задачи при определении уровня зрелости организации. С помощью одного из критериев национального стандарта ГОСТ Р ИСО 9004–2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества». Во всем мире признано, что модель зрелости для процесса самооценки на предприятии один из самых важных моментов, с которого нужно начинать действовать в этом направлении и как это важно правильно её построить.*

***Ключевые слова:** уровень зрелости, процесс, самооценка, улучшение, инновация, обучение.*

К настоящему времени в России понятие «уровень зрелости организации» стало очень популярным и новомодным, хотя в западных странах это понятие известно и используется около 30 лет. Но ведь, если абстрагироваться от данной «модности», следует признать бесспорную эффективность этого понятия именно для нашей страны.

Модель зрелости нужна для того чтобы оценить текущий уровень «готовности» бизнес-процессов в компании. Оценка помогает с дальнейшей разработкой мероприятий по внедрению и совершенствованию процессного управления в организации. Организация не сможет управлять процессами, если они не определены и не описаны, также, невозможно совершенствовать процессы, если они не измеряются и не контролируются.

Процессы любой организации специфичны и различаются в зависимости от типа, размеров и уровня зрелости организации. Главному руководству организации следует использовать результаты не только внутренних аудитов, но и таких аудитов, как аудиты, проводимые второй и третьей стороной. Так в методике самооценки используются пять уровней зрелости, которые могут быть расширены для включения дополнительных уровней или так или иначе адаптированы к требованиям организации в случае необходимости.

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9004–2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества», самооценка представляет собой всесторонний и систематический анализ деятельности организации и показателей степени ее зрелости.

Процесс самооценки должен использоваться для определения сильных и слабых сторон деятельности организации с точки зрения эффективности её деятельности, в сравнении с лучшими практиками как на уровне организации, так и на уровне отдельных процессов. Самооценка способна помочь организации в установлении приоритетов, планировании и осуществлении улучшений и инноваций в случае необходимости. Результаты самооценки не заставляют себя долго ждать, главное преимущество этого метода – это постоянное повышение общей эффективности деятельности организации. Результаты самооценки необходимо доводить до сведения соответствующих работников организации, они должны служить источником данных для анализа со стороны руководства.

Совершенно зрелая компания работает результативно и эффективно и добивается успеха. Важную роль непосредственно играет руководитель организации. Самооценку следует проводить высшему руководству с установленной

периодичность для получения общего представления о поведении организации и текущей эффективности её деятельности.

В методике самооценки используются пять уровней зрелости, которые могут быть расширены для включения дополнительных уровней или так или иначе адаптированы к требованиям организации в случае необходимости. По ГОСТ Р ИСО 9004–2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» первый уровень объясняется как базовый уровень, а пятый уровень как передовой опыт.

После сбора необходимой информации наступает следующий этап, при котором высшему руководству следует анализировать информацию, полученную в результате мониторинга среды организации, выявлять риски и возможности и устанавливать планы управления ими. Анализ собранной информации должен обеспечивать возможность принятия основанных на фактах решений по вопросам стратегии и политики организации. Следует отследить потенциальные изменения в потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон, возможности появления спроса на продукцию организации в перспективе долгого сотрудничества.

Для более точного и правдивого результата сбора информации при определении уровня зрелости организации, определяют семь критериев, а именно:

1. Соотношение между ключевыми элементами и уровнями зрелости.
2. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
3. Стратегия и политика.
4. Менеджмент ресурсов.
5. Менеджмент процессов.
6. Мониторинг, измерение, анализ и изучение.
7. Улучшения, инновации и обучение.

Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9004–2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» представляет оценку по каждому из вышеперечисленных критериев по пятибалльной шкале, обозначая их римскими цифрами (I, II, III, IV, V).

На примере критерия «Улучшения, инновации и обучение» мы рассмотрим некоторый вариант улучшить момент присваивания данной организации по соответствующему критерию именно этому полученному уровню зрелости. По возможности зададим все варианты исхода на каждом предприятии. Итак, оставим пятибалльную шкалу и по каждому пункту: улучшения, инновации, обучение сформулируем вопросы, по ответам на которые мы сможем собрать всю необходимую информацию и «нарисовать» картину всех процессов на анализируемом предприятии. Построим таблицу по критерию «Улучшения, инновации и обучение» по сформированным вопросам.

### ***Список литературы***

1. Басыров О.А. Определение уровня зрелости организации и ее процессов: Учебное пособие для экономистов, предпринимателей, юристов и др. – 2-е изд., перераб., доп. – М.: ИТК и К., 2011. – 268 с.
2. Краснов Ф.В. Измерение уровня зрелости профессионального сообщества: Учебное пособие для экономистов, предпринимателей. – 2-е изд., перераб., 2013. – 268 с.
3. Круглова Н.Ю. Уровень зрелости организации на примере строительной компании «Мувинстрой». – М.: КноРус, 2013. – 496 с.
4. Кудинов О.А. Предпринимательское понимание метода самооценки: Учебное пособие. – Изд. 2-е, перераб., доп. – М.: ИТК Дашков и К, 2010. – 268 с.
5. Попова О.М. Определение уровня зрелости устойчивого развития образовательной организации: Учебное пособие для экономистов, предпринимателей, юристов и др. – Изд. 2-е, перераб. – ИТК, 2012. – 268 с.