

ЕВРОПЕЙСКИ МОДЕЛ ЗА СЪВЪРШЕНСТВО

Организационното съвършенство и свързаните с него модели възникват в края на 1980—те години като развитие на философията и инструментариума на Управлението чрез “тотално качество” (TQM). Основните принципи, върху които е изградено то, са извлечени от практиката на водещите фирми. За популяризирането му като управленска практика, Сенатът на САЩ учреди през 1987 г. държавна награда “Malcolm Baldrige”, връчвана лично от президента. Счита се, че тази награда и критериите заложили в нея са един от главните фактори за позициониране на американския бизнес в 21 век.

През 1988 г., 14 водещи фирми учредиха “Европейска фондация за управление на качеството” (EFQM) с основни цели:

1. Да стимулира и подпомага организациите в Европа за усъвършенстване на дейностите, водещи към удовлетворяване на клиенти и собствени служители, позитивно влияние върху обществото и резултати от бизнеса;
2. Да подкрепя мениджърите в ускоряване на процеса на превръщане на организационното съвършенство в решаващ фактор за постигане на глобално конкурентно предимство.

През 1992 г. фондацията учреди европейска награда за качество, по-късно преименувана в награда за “съвършенство”.

По същество ОС е системен подход към цялостно управление на организацията, който почива на няколко фундаментални концепции (приложение 1) и инструментариум за адаптация към променящата се среда. Това, което отличава ОС от другите управленски практики е балансираната политика към заинтересованите от дейността на организацията страни¹, с което се повишава вероятността за дългосрочен успех. Лидерите на “съвършените” организации (организации от “световна класа”) постигат балансиран и устойчив резултати по основните финансови и нефинансови показатели, както и по удовлетвореността на клиенти, служители и общество, чрез политика и стратегия за въвличане на служителите и партньорите в перфектно изпълнение на основните бизнеспроцеси и непрекъснатото им усъвършенстване. На преден план се извежда - качеството на управление, може би най-дефицитния артикул у нас..

¹ “Резултатите на една организация трябва да създават и управляват добавяната от нея стойност за основните ЗС - клиенти, наети служители, акционери, доставчици и партньори, а също и за обществото като цяло”. ЗС допринасят за изпълнение намеренията на организацията и в замяна на това би трябвало да се възползват от ползите, които тя носи със своята дейност.

Европейският модел за съвършенство (фиг.1) е инструмент, който измерва нивото на съвършенство в изпълнение на дейността на цялата организация чрез девет критерия – четири резултата, определящи удовлетвореността на 3С и пет системни фактора, определящи ключовите области за успех и способстващи за постигане на резултати.



Фиг. 1

Моделът се използва в рамките на стратегическия управленски цикъл PDCA (планиране – опит – проверка – действие) за цялостна **самооценка** на организацията или части от нея чрез анализ по всички критерии и подкритерии (общо 32). Самооценката е ефективен инструмент за диагностика и определяне на приоритети за подобряване дейността на организацията и важна част от процеса на стратегическо управление и непрекъснато усъвършенстване. Едно от предимствата на моделите на ОС е, че те отчитат влиянието на нематериалните активи, които играят все по-важна роля (над 75 %) в икономиката на знанията.

За сферата на публичната администрация ЕС разработи опростена схема за самооценка известна под името Common Assessment Framework (CAF) – обща рамка за оценяване. Нейната цел е да въведе публичната администрация в принципите на ОС и да я насочи от традиционното “планиране – изпълнение” към PDCA - цикъла на непрекъснато усъвършенстване. Проведената през м. септември т.г. IV-та европейска конференция по управление на качеството в публичната администрация показва, че страните членки на ЕС са отишли далеч напред в прилагането на ОС в държавната администрация, образованието, здравеопазването и др. части на публичния сектор. ОС е в основата на течащата във всички страни административна реформа. По официални данни над **1900** организации прилагат тази схема и техният брой расте непрекъснато. В същото време, по данни на EFQM, над **30 000** бизнес организации в Европа вървят по този път.

Наградите играят важна роля за популяризиране на управленските методи и стил на работа, свързани с процеса на постигане на ОС. Почти всички страни в Европа (с изключение на Албания, България и

Македонија) учредиха свои национални награди, а в някои страни, като например Великобритания – дори и регионални. Такива награди са учредени и в страни като Русия, Украйна, Нова Зеландия, Австралия, Индия, ЮАР, Канада, Китай, Сингапур, Бразилия, Израел, Египет, Аруба и др.