

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Кошелева Татьяна Анатольевна

магистрант

Брянский государственный технический университет, г.Брянск

Аннотация. В статье рассматривается процедура оценки результативности системы менеджмента качества организации. В стандартах ИСО серии 9000 одним из основных инструментов совершенствования деятельности организации в области качества является измерение результативности действующей системы менеджмента качества (СМК). Оценка результативности организаций широко используется для определения степени достижения планируемых организацией целей, в том числе в области качества. Правильная разработка, внедрение, а также функционирование системы менеджмента качества на основе стандартов серии ИСО 9001 позволяет предприятию избежать многих рисков, наладить связь с поставщиками другого уровня, приобрести доверие постоянного потребителя.

Ключевые слова: система менеджмента качества, процесс, оценка результативности, стандарты серии ISO 9000, критерии результативности, организация.

В соответствии с ГОСТ ISO 9001-2011 [1] высшее руководство должно обеспечивать наличие свидетельств принятия своих обязательств по разработке и внедрению СМК, а также постоянному улучшению ее результативности. Цель анализа СМК руководством организации состоит в получении объективного подтверждения достижения целей предприятия в области качества, результативного функционирования процессов менеджмента качества, а также оценке возможностей улучшения.

Стандарт ГОСТ ISO 9001-2011 направлен на внедрение и улучшение результативности системы менеджмента качества (СМК), которую необходимо: обеспечивать, анализировать, демонстрировать, постоянно улучшать и постоянно повышать.

Стандарт ГОСТ ISO 9000-2011 предполагает следующие составляющие оценки СМК:

- оценивание процессов системы менеджмента качества;
- аудит (проверка) системы менеджмента качества;
- анализ системы менеджмента качества;
- самооценка.

В соответствии с ГОСТ ISO 9000-2011 [2] проведение регулярной оценки результативности и эффективности СМК является одной из задач высшего руководства организации. Данная оценка, проводимая на систематической основе, через запланированные

интервалы времени, с целью обеспечения ее постоянной пригодности, достаточности и результативности является одним из требований ГОСТ ISO 9001–2011, посредством которого осуществляется реализация одного из принципов менеджмента качества – принятие решений, основанных на фактах. Вопросы, связанные с проблемой адекватной и объективной оценки, а также последующего анализа результативности СМК, приобретают вид задачи как теоретической, так и практической значимости и каждая организация сталкивается с необходимостью выбора способа определения результативности [3].

Анализ со стороны руководства должен планироваться и включать в себя рассмотрение:

- статуса действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;
- изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК;
- информации о результатах деятельности и результативности СМК, включая тенденции, относящиеся;
- достаточности ресурсов;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- возможностям для улучшения.

Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать в себя решения и действия, относящиеся:

- к возможностям для улучшения;
- любым необходимым изменениям СМК;
- потребности в ресурсах.

Исходя из стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, повышение результативности СМК означает постоянную постановку все более высоких целей в области качества и создание необходимых условий для их достижения [4].

Периодичность анализа, с которой рассматривается деятельность организации необходимо анализировать не реже одного раза в год для каждого вида входных данных. Каждый вид входных данных по каждому аспекту деятельности организации необходимо анализировать не реже одного раза в год.

Ответственное подразделение обобщает входные данные, проверяет их на соответствие установленным в организации требованиям. Обобщенные входные данные в форме специального отчета направляют должностным лицам, входящим в состав высшего руководства организации, для предварительного ознакомления и анализа в установленный срок.

Источниками подготавливаемых данных для анализа Политики и целей в области качества служат результаты деятельности организации за рассматриваемый период. Наиболее важным показателем, определяющим эффективность СМК, является «степень

удовлетворенности потребителей». При этом под потребителями понимаются как внутренние потребители, так и внешние.

Результаты внутренних проверок предоставляются только на основании официальных отчетов. По результатам внутренних аудитов, по информации о состоянии производственных факторов и качестве работ можно составить более полную картину о состоянии СМК в организации и направить усилия специалистов на выработку не только корректирующих действий, но и на идентификацию потенциальных несоответствий, планирование необходимых ресурсов для их исключения.

В ходе проведения анализа отдел ОСМК предоставляет высшему руководству документы, относящиеся к предыдущему анализу со стороны руководства, которые обсуждаются с целью определения эффективности предпринятых корректирующих и предупреждающих действий в отношении наиболее важных проблем. Таких как удалось ли с помощью действий устранить несоответствия и правильно установить причины их возникновения, предотвратить потенциально возможные несоответствия.

В ходе анализа СМК со стороны руководства рассматривается: эффективность или провал корректирующих действий, предложенных во время прошлого анализа со стороны руководства; значительные несоответствия, выявленные во время внутренних проверок, проверок инспектирующих организаций в течение времени после прошлого анализа со стороны руководства; предложения по улучшению существующей системы, поступившие из любого заинтересованного источника; текущие данные по рекламациям и несоответствиям в целях выявления тенденций; изменения, которые могли бы повлиять на СМК; необходимость актуализации Политики в области качества и Руководства по качеству в целом.

В отчет для анализа СМК со стороны руководства включаются сведения о:

- степени достижения установленных (заданных) целей в области качества;
- удовлетворенности потребителей, в том числе наличие рекламаций, претензий, замечаний и предложений от потребителей;
- результаты аудитов, как внутренних, так и внешних;
- степени реализации (статус) корректирующих/предупреждающих действий;
- функционировании процессов;
- выполнении решений предыдущих анализов и рекомендаций по улучшению;
- предложения по изменениям, которые следует внести в СМК с целью ее совершенствования.

По результатам анализа и оценки эффективности функционирования СМК, руководствуясь утвержденным протоколом заседания ПДКК, на всех уровнях управления и во всех подразделениях, ответственных за решение проблем качества, могут разрабатываться

предложения и мероприятия по совершенствованию деятельности в рамках СМК, а также корректирующие и предупреждающие действия. Разработанные планы мероприятий предоставляются ОПР не позже, чем через месяц после проведения заседания ПДКК [5].

Алгоритм оценки результативности процессов СМК состоит из:

Этап 1 – организация и проведение оценки результативности процессов СМК. Процесс оценивания начинается с установления измеримых целей, на основании которых и будет проводиться анализ результатов.

Этап 2 – анализ полученных данных и принятие решения о результативности процессов. Анализ будет заключаться в сравнении полученных расчетных значений с теми, которые были установлены руководителями процессов СМК в качестве критериев результативности процесса.

Этап 3 – организация и проведение корректирующих мероприятий. При принятии решения о недостаточной результативности процесса его владелец должен выявить и проанализировать возможные причины обнаруженных несоответствий.

Для того чтобы регулярно собирать, обрабатывать и анализировать информацию, делать выводы, принимать обоснованные решения, осуществлять корректирующие и предупреждающие действия, необходима система. Для организации такой системы создаются методики оценки результативности. В них прописывается: что необходимо сделать; кто должен это делать; когда нужно это делать; почему, на каком основании нужно это делать; где необходимо это делать; как, каким образом нужно это делать. Указания на то, как конкретно осуществлять оценку результативности СМК, в стандартах ISO серии 9000 отсутствуют. Поэтому каждая организация исходя из специфики деятельности, приоритетных целей, задач, условий функционирования создает свою методику оценки результативности СМК [6].

В отношении результативности СМК, если система результативна, значит необходимо ужесточать критерии, повышать уровень требований к процессам, исполнителям, если система не результативна, возможно, правильное направление деятельности недостаточно обеспечено ресурсами (неверно заданы целевые показатели), либо стоит скорректировать само направление развития организации (Политику в области качества).

Список литературы:

1. ГОСТ ISO 9001-2011. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартиформ, 2012. – 36 с.
2. ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Стандартиформ, 2012. – 32 с.
3. Искандерова Р. Р. Методика оценки результативности СМК предприятия // Молодой ученый. – 2015. – №5. – С. 278-280.

4. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартиформ, 2015. – 24 с.
5. СТО 011.(5.6)-2012. Система менеджмента качества. Ответственность руководства. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства. – Брянск, 2012. – 22 с.
6. Горячев В.В. Оценка результативности системы менеджмента качества // Методы менеджмента качества. – 2009. – № 12. – С. 14-18.