

УДК 658.5

МЕТОД ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСПЫТАТЕЛЬНОЙ ЛАБОРАТОРИИ

Бояджи К.С. (Университет ИТМО)

Научный руководитель – к.э.н., доцент Мишура Л. Г.
(Университет ИТМО)

Аннотация. В статье рассматриваются методы оценки результативности системы менеджмента качества как предприятия в целом, так и применительно к испытательной лаборатории, а также показатели и критерии оценки. Описаны проблемы, с которыми сталкивается испытательная лаборатория при оценке результативности системы менеджмента качества и возможный способ их решения.

Введение. Соответствие системы менеджмента качества организации требованиям стандарта ISO 9001:2015 способствует повышению ее конкурентоспособности на рынке, а также обеспечивает стабильную работу организации. Одним из требований данного стандарта является постоянное повышение результативности деятельности организации и, как следствие, ее оценка. Организация должна сама определить как именно она будет выполнять эти требования, так как в стандарте прописано только что должно быть выполнено для оценки результативности системы менеджмента качества. На сегодняшний день существует большое количество методов оценки результативности системы менеджмента качества, направленных на определение степени выполнения намеченной деятельности.

Основная часть. Испытательная лаборатория, как структурная единица организации, должна соответствовать системе менеджмента качества организации подчиняться требованиям стандарта ISO 9001:2015. Общие требования к оценке результативности системы менеджмента качества содержатся в девятом разделе данного стандарта, где приведены предписания относительно мониторинга, измерения, анализа и оценки, внутренних аудитов, а также анализа со стороны руководства. Исходя из этого, оценка результативности может включать:

- Выполнение решений по итогам АВР за прошлый отчетный период;
- Изменение внешних и внутренних факторов, способных повлиять на систему менеджмента качества;
- Результативность процесса;
- Удовлетворенность потребителей (заинтересованных сторон);
- Результаты внутреннего и внешнего аудитов;
- Результативность мероприятия в отношении рисков;
- Выводы и предложения по улучшению

На данный момент существует огромное множество методологических подходов к оценке результативности системы менеджмента качества предприятия, которые можно систематизировать следующим образом:

- 1) На основе оценки степени достижения поставленных целей и задач;
- 2) На основе результативности процессов;
- 3) На основе анализа и оценки работ в определенных областях;
- 4) На основе соответствия требованиям стандарта системы менеджмента качества;
- 5) На основе анализа работы структурных подразделений;
- 6) На основе оценки функционирования выделенных объектов, включая процессы различной природы;
- 7) На основе балльных оценок по заданным параметрам;
- 8) На основе индексного нормирования оценки результативности (МИНОР);
- 9) На основе результатов внутреннего аудита

В связи с большим количеством разработанных методов оценки результативности системы менеджмента качества и отсутствием конкретной методики в стандарте ISO 9001:2015, организации часто сталкиваются с проблемой выбора эффективного способа оценки результативности системы менеджмента качества. Одним из лучших методов считается метод, основанный на системе сбалансированных показателей, а также хорошие результаты получаются при использовании комбинации различных методов, которые дополняют друг друга различными подходами.

При осуществлении оценки результативности системы менеджмента качества в испытательной лаборатории также могут возникнуть такие проблемы, как отсутствие четкого алгоритма оценивания и нормативной базы для сравнения. Свириденко К.Н. был предложен количественный метод оценки результативности системы менеджмента качества лаборатории, основанный на определении показателей и критериев, влияющих на результативность системы менеджмента качества, плановых значений показателей и весовых коэффициентов показателей и процессов. Предложена многоуровневая методика, на основе которой осуществляется оценка степени выполнения запланированных показателей процессов по каждому критерию, оценка результативности процессов на основании полученных результатов в соответствии с весовыми коэффициентами, а также оценка результативности системы менеджмента качества в целом по результатам реализации всех процессов.

Выводы. Таким образом, предложенный метод оценки результативности системы менеджмента качества испытательной лаборатории в совокупности с имеющимися методами оценки результативности системы менеджмента качества предприятия в целом могут обеспечить получение объективных, достоверных данных о текущем состоянии и результативности процессов лаборатории, при условии документации процедуры оценки и ее результатов.

Бояджи К.С. (автор)

Подпись

Мишура Л.Г. (научный руководитель)

Подпись