

УДК 005.6

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ЛАБОРАТОРИЙ

Кононова А.Ю. (Национальный исследовательский университет ИТМО)

Научный руководитель – Зимина Д.В.

(Национальный исследовательский университет ИТМО)

В работе описаны ключевые показатели эффективности и результативности системы менеджмента качества лабораторий, предложена их классификация. Описаны методики оценки функционирования системы менеджмента качества.

Введение.

Проведение оценки эффективности и результативности – один из главных инструментов самосовершенствования в области качества. В современных условиях с проблемой достоверной оценки системы менеджмента качества сталкивается большинство организаций. Анализ системы менеджмента качества лабораторий предусматривает рассмотрение следующих вопросов:

- Пригодность политики и процедур лаборатории
- Результаты внутренних и внешних проверок
- Результаты корректирующих и предупреждающих действий, действий, связанных с рисками и возможностями
- Результаты рассмотрения жалоб и претензий
- Работа с заказчиками и поставщиками
- Управление персоналом
- Управление оборудованием и материалами
- Управление документацией – изменения в законодательстве, нормах и стандартах
- Обеспечение достоверности результатов – результаты МСИ (межлабораторных сличительных испытаний) и результаты ВЛК (внутрилабораторного контроля качества результатов испытаний);
- Анализ внешних условий
- Предложения по улучшению системы качества

В силу специфики лабораторной деятельности методики оценки и ключевые показатели качества для лабораторий определены недостаточно четко. Цель данной работы – выявить наиболее важные из них и провести классификацию.

Основная часть.

Согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 эффективность рассматривается как соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами. Одним из подходов ее определения является оценка экономических показателей эффективности.

Расходы лаборатории можно разделить на две большие группы внутрилабораторные и внелабораторные. Основные экономические показатели работы лаборатории можно классифицировать следующим образом:

- Показатели стоимости – себестоимость анализа пробы, средняя стоимость одного анализа, стоимость неправильных, невостребованных и повторных анализов (убытки), эксплуатационные расходы на содержание оборудования и инвентаря, материальные затраты.
- Показатели производительности – производительность труда сотрудника, производительность оборудования.
- Показатели автоматизации – коэффициент автоматизации парка лабораторного оборудования, коэффициент автоматизации работ.

Другим подходом является оценка эффективности результата труда персонала в рамках должностных полномочий и профессиональных обязанностей. Результат труда может измеряться количественными показателями (количество испытаний, затраты времени на испытание, трудоемкость и сложность выполняемых работ) и качественными показателями – это свойства и характеристики деятельности сотрудников (достоверность, объективность, точность и своевременность выдаваемых результатов, соблюдение правил и требований, инициативность и ответственность работника, отсутствие ошибок и совершенствование профессиональных навыков).

Согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 результативность – это показатель, который отражает степень реализации установленных плановых показателей и достижение запланированных результатов. Для проведения оценки иногда достаточно просто применять общие принципы план-фактного анализа, то есть сопоставлять плановые и фактические показатели и искать причины, по которым произошли отклонения.

Для большей детализации оценки важно рассматривать не только результативность основных бизнес-процессов лабораторной деятельности, но и результаты в отношении удовлетворения интересов внешних потребителей, интересов общества, финансовые результаты работы, результаты в отношении удовлетворения интересов персонала.

Для оценки системы менеджмента качества лабораторий можно применять ряд методик:

- 1) Методика оценки результативности СМК с использованием коэффициентов весомости процессов.
- 2) Модель индексного нормирования оценки результативности (МИНОР).
- 3) Методика оценки уровня зрелости системы менеджмента бережливого производства.
- 4) Модель 8d.
- 5) Методика оценки качества услуг аккредитованной лаборатории по ГОСТ 54883-2011.

В рамках данной методики проводится оценка по следующим критериям: оценка результатов сравнительных испытаний, оценка функциональных возможностей, оценка прозрачности деятельности, оценка информационной открытости, оценка клиентоориентированности и интегральная оценка.

Выводы.

Важно отметить значимость оценки системы менеджмента качества лабораторий, так как одним из принципов СМК является принятие управленческих решений на основе фактов. Существует большое количество методик оценки, множество качественных и количественных показателей эффективности и результативности. Все это позволяет получать максимально полезную информацию о системе менеджмента качества лаборатории и находить пути совершенствования.

Кононова А.Ю.

Зими́на Д.В.
