

ОЦЕНКА ЗРЕЛОСТИ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ

Кабилова Ю.А. (Национальный исследовательский университет ИТМО),
Научный руководитель – профессор ФТМИ, д.э.н., Сергеева И.Г.
 (Национальный исследовательский университет ИТМО)

Аннотация

В результате проведенного исследования были получены уровни зрелости процессов органа по сертификации и разработаны рекомендации, соответствующие этим уровням, согласно модели СММИ. Согласно модели оценки зрелости СМК были выявлены критерии для оценки зрелости и описана формула расчета индекса зрелости СМК применительно к органам по сертификации.

Введение. В данной работе рассмотрены возможности применения существующих подходов к оценке уровня зрелости органа по сертификации. Выявлены основные проблемы, препятствующие оценке уровня зрелости органа сертификации, проведен анализ существующих моделей оценки уровня внедрения СМК, выделены преимущества и недостатки данных подходов. Для оценки уровня зрелости органа по сертификации была использована модель оценки зрелости процессов Capability Maturity Model Integration (СММИ), а также современный отечественный подход комплексной оценки системы менеджмента качества, описанный в документе ОГН0.RU.0146 «Оценка зрелости СМК», разработанный на основе ИСО 9004 в рамках системы добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ.

Основная часть. Из современных отечественных подходов к оценке зрелости системы менеджмента качества организации можно выделить подход, описанный в документе ОГН0.RU.0146 «Оценка зрелости СМК», разработанный в рамках системы добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ.

Настоящий документ регламентирует модель, порядок проведения, а также методику оценки зрелости системы менеджмента качества. Модель оценки зрелости СМК основана на подходах, заложенных в стандарте ГОСТ Р ИСО 9004. Результатом оценки зрелости СМК является индекс зрелости СМК. Настоящий индекс высчитывается исходя из комплексной оценки семи разделов и подразделов, описанных в стандарте и имеющих определенные весовые коэффициенты. К данным разделам относятся: среда организации (заинтересованные стороны, внутренние и внешние факторы), отличительные особенности организации (миссия, видение, ценности и культура), лидерство (лидерство, политика и стратегия, цели, обмен информацией), менеджмент процессов, менеджмент ресурсов, анализ и оценка результатов деятельности организации, улучшения (улучшение, извлечение уроков, инновации).

Основным преимуществом данной модели является возможность оценить уровень зрелости организации, учитывая большое количество факторов. Можно отметить, что эта модель включает в себя оценку уровня зрелости процессов организации, описанную в предыдущей модели, и эта оценка существенно влияет на общий индекс зрелости организации (весовой коэффициент раздела «Менеджмент процессов» согласно ОГН0.RU.0146 составляет 20%).

Выводы. В ходе работы были сформулированы следующие рекомендации для органа по сертификации, представленные в Таблице.

Таблица. Рекомендуемые действия для каждого уровня зрелости

Уровень зрелости	Рекомендуемые действия
------------------	------------------------

низкий	Создать перечень рабочих процессов. Задокументировать их и внедрить стандарты по их исполнению.
средний	Провести гармонизацию исполнения процессов. Внедрить систему количественных показателей.
высокий	Можно приглашать орган по аккредитации для проведения оценки, предварительно адаптировав терминологию или сделать таблицу перевода одной системы терминов в другую систему (при необходимости).

В результате проведенного исследования были получены уровни зрелости процессов органа по сертификации и разработаны рекомендации, соответствующие этим уровням, согласно модели СММІ. Согласно модели оценки зрелости СМК были выявлены критерии для оценки зрелости и описана формула расчета индекса зрелости СМК применительно к органам по сертификации.

Несмотря на существенные проблемы, которые в настоящее время мешают оценке уровня зрелости органа по сертификации, эта область предлагает интересные возможности для дальнейших исследований. Одним из направлений дальнейшего исследования может быть рассмотрение других подходов к оценке уровня зрелости органа по сертификации, например, применение японской модели, описанной в стандарте JIS/TR Q 0005:2005.

Перспективным продолжением исследования может стать изучение различий между разными отраслями и разными типами организаций, а также набором показателей, которые лучше всего помогут организациям установить четкую связь между успехом в бизнесе, результативностью внедренной СМК и возможностями управления самой организацией.

Кабилова Ю.А. (автор)

Подпись

Сергеева И.Г. (научный руководитель)

Подпись