

Мероприятия по совершенствованию аудита качества в организациях

Ульянова А.О., Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики, Санкт-Петербург

Научный руководитель – Сергеева И.Г., Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики, Санкт-Петербург

Совершенствование системы менеджмента качества должно, в первую очередь, распространяться на повышение качества обслуживания клиентов. С целью совершенствования качества обслуживания необходимо исследование методов аудита качества.

Аудиторские проверки считаются в настоящее время чрезвычайно мощным инструментом менеджмента. В связи со стремительным ростом во всём мире интереса к проблеме улучшения качества, аудит привлёк к себе большое внимание как средство, которое способствует повышению результативности систем менеджмента.

Аудит, как и другая деятельность в рамках системы менеджмента качества, должен рассматриваться как процесс. Очевидно, что аудит подлежит постоянному контролю, мониторингу, анализу и улучшению, т.е. аудитом необходимо управлять как процессом, к которому устанавливаются определённые требования соответствующими документами. Управление процессом осуществляется с помощью различных средств и заключается, во-первых, в предварительной оценке состояния, и, во-вторых, в управлении функциональными действиями процесса.

Управление аудитом как процессом требует выполнения непрерывного замкнутого цикла: этап планирования аудита – этап выполнения корректирующих действий – этап управления изменениями.

Система менеджмента качества (СМК) будет работать только тогда, когда работают внутренние проверки, есть оценка со стороны руководства и намечены мероприятия по исправлению недостатков.

Значимость внутренних аудитов системы менеджмента качества бесспорна в ряду процессов поддержания в рабочем состоянии и совершенствования всех элементов системы.

Цели внутреннего аудита, по требованиям п. 8.2.2 стандарта ИСО 9001:2000, следующие:

- определение степени соответствия объекта аудита критериям аудита;
- оценка результативности внедрения и поддержания в рабочем состоянии объекта аудита;
- оценка результативности СМК или ее отдельного процесса с точки зрения достижения конкретных целей;
- идентификация областей улучшений.

В свою очередь можно выделить следующие задачи внутреннего аудита:

- оценка документации СМК (критериев аудита) для проверки ее соответствия законодательным, нормативным требованиям и требованиям стандарта ИСО 9001:2000, а также для подтверждения того, что определены все необходимые требования для достижения поставленных целей;
- оценка соответствия выполнения требований документации, т. е. оценка практики работы;
- анализ причин выявленных несоответствий;
- оценка результативности проверяемого процесса;
- определение сильных и слабых сторон в СМК.

Для обеспечения высокого качества аудита, так же применимы метод Тагути и карта регулирования контроля качества Шухарда.

Методы Тагути позволяют оценивать показатели качества продукции и определять потери качества, которые по мере отклонения текущих значений параметра от номинального, увеличиваются, в том числе и в пределах допуска. Методы Тагути используют новую систему назначения допусков и вводят управление по отклонениям от номинального значения с использованием упрощенных методов статистической обработки. Качество продукции не может быть улучшено до тех пор, пока не будут определены и измерены показатели качества. В основе введенного Г. Тагути трехстадийного подхода к установлению номинальных значений параметров продукции и процесса, а также допусков на них, лежит понятие об идеальности целевой функции объекта, с которой сравниваются функциональные возможности реального объекта. На основе методов Тагути вычисляют разницу между идеальным и реальным объектами и стремятся сократить ее до минимума, обеспечивая тем самым улучшение качества.

Что касается контрольных карт Шухарта, то в управлении производством, бизнес-процессами это визуальный инструмент, график изменения параметров процесса, оцениваемых по выборке, во времени. Контрольная карта используется для обеспечения статистического контроля стабильности процесса. Своевременное выявление нестабильности может помочь предотвратить возникновения брака. Учитывая независимость среднего и среднеквадратического отклонения у нормального распределения, контрольные карты обычно используют парами, например для среднего и среднеквадратического отклонения.

В заключение отметим, что процесс совершенствования СМК - это постоянный поиск новых путей, новых критериев оценки деятельности, в результате чего может быть достигнуто значительное улучшение работы всех элементов системы.