

ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Валинчюс С.А., магистрант, Университет ИТМО, г. Санкт-Петербург
Научный руководитель – Варламова Д.В., кандидат экономических наук, доцент,
факультет технологического менеджмента и инноваций, Университет ИТМО,
г. Санкт-Петербург

В работе рассмотрены подходы к оценке системы менеджмента качества (СМК) и проанализированы методики её оценки. Цель – поиск оптимального подхода к оценке СМК.

В настоящее время система менеджмента качества активно развивается и внедряется организациями по всему миру. Для мониторинга и определения уровня развития системы применяются два подхода: оценка результативности и оценка эффективности.

Оценка системы менеджмента качества со стороны руководства является одним из требований ГОСТ Р ИСО 9001. Организация должна оценивать, изменять и улучшать свои процессы для эффективного достижения запланированных результатов.

Стандарты ИСО серии 9000 предполагают следующие составляющие оценки системы менеджмента качества:

1. оценивание процессов системы менеджмента качества;
2. аудит (проверка) системы менеджмента качества;
3. анализ системы менеджмента качества;
4. самооценка.

При оценке СМК можно оценивать её результативность (отношение выполненных мероприятий к запланированным) и эффективность (отношение достигнутых результатов к затраченным ресурсам).

Для оценки результативности системы менеджмента качества применяются различные методики. Они отличаются по объекту оценки (показатели СМК, процессы, входы и выходы процессов), методу оценки результативности и по способу ее расчета. У каждой из них есть свои достоинства и недостатки. Универсальной методики не существует, т.к. организации в силу своих размеров, отрасли и объемов выпуска продукции сильно отличаются друг от друга. В настоящее время наиболее популярной методикой оценки результативности СМК является методика, разработанная Системой добровольной сертификации «Военный регистр» [2]. Существует ряд других методик, в которых предлагаются иные подходы к оценке [3], [4], [5].

Однако при оценке только результативности СМК совершенно упускаются ресурсы, которые были затрачены на достижение поставленных целей. А ведь именно этот вопрос будет волновать руководство организации не в последнюю очередь. Система менеджмента качества направлена на улучшение процессов организации, а также на сокращение издержек производства. Невозможно говорить о ее эффективном функционировании, основываясь только на оценке ее результативности. То же самое можно сказать и об отдельном оценивании эффективности СМК, где акцент смещается на затраты ресурсов, и совершенно теряются из виду проводимые мероприятия, сложность их выполнения, будущие результаты.

Поэтому существует необходимость в комплексной методике, с помощью которой будет оцениваться не только результативность системы менеджмента качества, но и ее эффективность. Благодаря такой методике руководству будут представлены не просто выполненные мероприятия и достигнутые результаты, а конкретные показатели, отражающие финансовые, человеческие, материальные и другие ресурсы.

Матухнов О.С. и Долгий В.И., Верещагина Л.С., Верещагин С.Н. в своих статьях [6], [7] описывают некоторые подходы к решению данной задачи. Однако, целостной методики, в которой будут описаны этапы, методы оценки, способы расчета, приведены примеры расчета и которая будет широко применяться в организациях, пока нет.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что при оценке системы менеджмента качества необходимо не просто использовать два этих подхода, а поэтапно комбинировать их для достижения наилучшего представления о функционировании оцениваемой СМК.

-
1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Стандартинформ, 2015.
 2. СДС «Военный регистр». Методика оценки результативности системы менеджмента качества организации СДС «Военный регистр». 2012
 3. Бочарова С.В., Попова Л.Ф. Разработка методики оценки результативности процессов СМК предприятий ОПК // Вестник СГСЭУ. 2016. № 5 (64). С. 11-14.
 4. Бочарова С.В., Попова Л.Ф. Результативность процессов системы менеджмента качества предприятий ОПК // Вестник СГСЭУ. 2017. № 4 (68). С. 18-22.
 5. Фурсова Л.В., Хомутова Е.Г. Разработка методики оценки результативности СМК на ООО "НИИЭМИ" // Научный электронный архив. URL: <http://econf.rae.ru/article/5972> (дата обращения: 01.12.2018).
 6. Матухнов О.С. Метод оценки результативности и повышения эффективности СМК предприятия связи // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2012. №1 (40). С. 87-88.
 7. Долгий В.И., Верещагина Л.С., Верещагин С.Н. К вопросу об оценке результативности и эффективности СМК промышленных предприятий // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2014. №2. С. 51-55.