

УДК 005.6:658.562

Студ. А.М. Дымович

Науч. рук. ст. преп. А.Н. Никитенко

(кафедра физико-химических методов сертификации продукции, БГТУ)

**СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К РАЗРАБОТКЕ МЕТОДИК  
ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ  
СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ**

Оценка деятельности предприятия является основой для его развития, поиска путей совершенствования производственных процессов, выявления сильных и слабых сторон организации. Анализ эффективности и результативности системы менеджмента качества организации – обязательное требование стандарта ISO 9001–2015.

Существующие методики оценки эффективности СМК в производственных организациях основаны на оценке достижения уровня экономической эффективности в результате применения системы менеджмента качества, либо выполнения требований системы, либо по определению степени влияния отдельных элементов СМК на функционирование организации в целом и на уровень качества продукции [1].

Среди методов оценки системы менеджмента качества организаций выделяют: метод оценки эффективности на основе удовлетворения потребностей обслуживаемых граждан; метод экспертной оценки; метод оценки затрат; метод оценки факторов эффективности и неэффективности; графический метод; компьютерный метод; внутренний аудит; GAP анализ.

Метод оценки эффективности на основе удовлетворения потребностей обслуживаемых граждан позволяет выявить удовлетворяемые, не полностью удовлетворяемые потребности граждан. Метод экспертной оценки позволяет с помощью информационных источников оценки (руководители, специалисты, социальные работники, СМИ) оценить изучаемое явление. Однако каждый из этих методов имеет существенный недостаток, основанный на субъективности оценки.

Метод оценки затрат позволяет проанализировать стоимость услуг по обслуживанию, но охватывает лишь один критерий оценки. Метод оценки факторов эффективности и неэффективности дает возможность систематизировать факторы эффективности и факторы неэффективности, представить их в наглядном виде, разрабатывать и выполнять программы по совершенствованию деятельности учреждения. Графический метод обеспечивает наглядность информации, ее доступность и возможность для сопоставления. Одна-

ко каждый из этих методов имеет сложность в правильности выбора критериев оценки.

Компьютерный метод позволяет в кратчайший срок обработать большой объем информации, получить достоверные, объективные, всесторонние данные.

Внутренний аудит дает возможность принять решение, разработать корректирующие действия и выявить возможности улучшения, как отдельных процессов, так и системы в целом, но его применение требует значительных временных затрат.

GAP анализ – комплексное аналитическое исследование, изучающее несоответствия, разрывы между текущим состоянием и заявленными целям, позволяющее выделить проблемные зоны, препятствующие развитию, и оценить степень готовности к выполнению целей.

Существуют следующие подходы к оценке результативности:

– расчет результативности СМК на основе балльных оценок по заданным параметрам;

– модель индексного нормирования оценки результативности (МИНОР);

– методика самооценки результативности предприятия при помощи внутреннего аудита;

– самооценка по критериям премий в области качества [2].

Используемые на практике количественные подходы к оценке результативности СМК основаны преимущественно на применении сводных оценок роста значений при ограниченном наборе показателей или критериев. Такие показатели, как правило, не охватывают всех аспектов деятельности организации и не в полной мере учитывают специфические особенности их формирования и функционирования.

При использовании методики балльной оценки деятельности предприятия в области качества определяется совокупность критериев количественной оценки, которые позволяют оценить деятельность предприятия в области качества в целом. Число баллов по каждому из критериев определяется по заранее заданным оцениваемым параметрам. Для оценивания деятельности в области качества за отчетный период определяется прирост результатов оценки по отношению к базовому (исходному) периоду.

В соответствии с МИНОР вся совокупность ключевых показателей в рамках СМК преобразуется из абсолютных значений в относительные, а именно – в цепные темпы роста данных показателей. В этом заключается «динамическая» компонента модели, т.е. при измерении результативности СМК акцент делается на

величине приращения данного показателя, а не на его достигнутом абсолютном уровне. Определение результативности в данном случае сводится к сопоставлению некоторых параметров, выбор которых для предприятия является сложной задачей из-за возможности ошибки в определении приоритетов по оценке показателей СМК.

В большинстве случаев аудиторские проверки проводятся тогда, когда нужно определить эффективность системы менеджмента качества. В ходе аудиторской проверки СМК оценивается на наличие несоответствий, осуществляется поиск причин их возникновения и проводятся необходимые корректирующие мероприятия [3, 4].

Рассмотрев описанные выше методики можно сделать вывод, что в основе всех выше рассмотренных моделей лежит «процессный подход», для оценки которого необходимо провести сбор необходимой информации (отчеты, акты, протоколы, документация и т.д.). В зависимости от процесса разрабатывается список показателей, которые наиболее полно характеризуют состояние процесса. Использование модели премии качества позволяет выстроить стратегию управления, направленную на постоянное совершенствование.

Таким образом, проанализировав существующие подходы к оценке эффективности и результативности, можно сделать вывод, что они не являются всесторонними и не позволяют полностью методологически обеспечить удовлетворение требований ISO 9001–2015. Поэтому нужен достаточно простой и в тоже время надежный способ оценки результативности СМК организации, который объединит в себе положения процессного и системного подходов, позволит учесть всю специфику деятельности и СМК, будет ориентирован на измененные требования новой версии стандарта ISO 9001–2015 (пригодность, учет рисков и др.).

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Результативность и эффективность СМК предприятия / В.А. Кондриков, И.В. Плотникова // Методы менеджмента качества. – 2006. – № 10. – С. 27–31.
2. Алексеенко М.И., Швец В.Е. К вопросу определения эффективности территориальных систем управления качеством продукции // Стандарты и качество. – 1982. – № 6. – С. 51–53.
3. Повышение конкурентоспособности предприятий с помощью СМК / М. Ульянов // Стандарты и качество. – 2006. – № 12. – С. 48–53.
4. Горячев В.Г. Оценка результативности системы менеджмента качества. // Методы менеджмента качества. – 2009. – № 12. – с. 14.