

*Абазиев В.Ю.,
студент магистратуры
2 курс, экономический факультет
Кубанский государственный университет
Россия, г. Краснодар*

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ОЦЕНКЕ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

***Аннотация:** Рассмотрены составляющие оценки результативности СМК, подходы к проведению оценки и процесс ее проведения.*

***Annotation:** The components of QMS performance assessment, approaches to evaluation and the process of its implementation are considered in this article.*

***Ключевые слова:** качество, результативность, система менеджмента качества, критерий, оценка.*

***Keywords:** quality, effectiveness, quality management system, criteria, evaluation.*

Наша жизнь, как и внутренняя структура любого предприятия, может быть представлена как одна большая система, внутри которой непрерывно взаимодействуют различные элементы и совершаются процессы. И, как и наша жизнь, система предприятия нуждается в грамотной организации, понимании взаимодействия ее структурных элементов. Для этого на предприятии и существует система менеджмента качества.

Работу любой организации можно представить, как совокупность различных форм и видов деятельности, конечный результат которых – преобразование запросов и ожиданий потребителя в конечный товар или услугу. Для получения максимальной прибыли производитель должен добиться

удовлетворенности своих покупателей, а без обеспечения должного качества продукции это не возможно.

Имеющаяся на предприятии СМК может исправно выполнять свои функции, но при этом понемногу устаревать или отставать от производства. Для предупреждения таких ситуаций должна проводиться периодическая оценка ее результативности, показывающей степень достижения поставленных результатов качества.

В первую очередь проведением мониторинга реализации целей СМК должно заниматься руководство. Кроме мониторинга, должна проводиться оценка будущих возможностей улучшения системы, а также оценке подлежит политика предприятия в области качества и цели качества.

Методология оценки результативности СМК позволяет изучить и учесть все возможные эффекты от системы.

Разработку методики оценки результативности менеджмента качества стоит начинать с последнего достижения некоторых целей:

- 1) построение дерева целей предприятия в области качества, на основании которого можно будет судить о критериях результативности;
- 2) генерация критериев и показателей результативности, которые способны в полной мере отразить нынешние реалии социально-экономической обстановки мира.

Существует некоторая закономерность, суть которой заключается во взаимосвязи улучшения качества выпускаемой предприятием продукции и ростом показателей результативности системы менеджмента качества.

Проведение самой оценки результативности СМК должно быть эффективным и грамотно организованным. Добиться такого результата можно за счет соблюдения некоторых условий:

- вовлечение персонала в процедуру оценивания и в саму систему менеджмента качества;
- организация дисциплины не ниже исполнительского уровня;
- понимание критериев оценки исполнителями;

- донесение алгоритма самооценки СМК до каждого участника процедуры;
- приведение бланков и документов, содержащих информацию о результативности, к единому виду.

При выборе метода оценки стоит обратить внимание на возможные проблемы. Самой главной из них, а по совместительству ещё и одним из главных критериев, является высшее руководство. Неграмотная оценка системы со стороны руководства организации влечет за собой неразумное планирование стратегии предприятия.

Еще одним элементом достижения высокой результативности системы менеджмента качества предприятия можно выделить среду его деятельности. А точнее понимание ее механизмов и опасностей руководством. При достижении должного уровня понимания наступает возможность не просто слепо следовать инструкциям и стандартам, но и собственноручно контролировать систему менеджмента качества. Правда контроль в полной мере недостижим без интегрированных систем управления, во избежание конфликтов между элементами системы и дублирования указаний.

Сейчас, во время роста объемов производства и количества инвестируемых средств, вопросы конкурентоспособности предприятий стоят предельно остро. Поезд научного прогресса наращивает обороты, неся с собой новинки товаров, инновации, которые затронут не только товарный рынок или рынок услуг. Вопросы качества выходят на первый план, как и вопросы об эффективности использования продукции потребителями.

В период наводнения внутреннего рынка импортными товарами, только непрерывное повышение качества способно помочь отечественному производителю вернуть свою долю на рынке и выдержать конкуренцию производственных титанов.

Во время проведения оценки результативности внедренной системы менеджмента качества необходимо особенно тщательно рассматривать экономическую деятельность предприятия. Заострить внимание на сроке его

окупаемости, годовом экономическом эффекте, эффективности инвестиций. Экономическим смыслом реализации и оценки системы менеджмента качества является расширение рынка, так как от этого зависят доходы предприятия.

В качестве инструмента повышения результативности СМК могут использоваться результаты внешних и внутренних аудитов. Правильно организованные и проведенные корректирующие действия могут способствовать росту экономических и функциональных показателей предприятия, а также благоприятно сказываться на качестве выпускаемой им продукции или оказываемых услуг. Самое главное, руководство должно грамотно организовать все это.

Применение перечисленных ниже мер может способствовать совершенствованию системы менеджмента качества на предприятии. Вот некоторые из них:

- делегирование полномочий и обязанностей, с целью ознакомления сотрудников с целями качества и принципами действия внедренной СМК;
- систематическое повышение квалификации сотрудников, обучение, проведение групповых тренингов;
- формирование системы мотивации для сотрудников, введение материальных и нематериальных поощрений за творческие подходы к решению поставленных задач, за применение новых методов;
- выделение особого внимания культуре предприятия.

Ф.У. Тейлор утверждал, что результативная деятельность предприятия может быть достигнута при принудительном сотрудничестве с другими предприятиями данного сектора, а также при использовании наилучших методов и условий труда.

О результативности системы менеджмента качества можно судить по степени удовлетворенности потребителей и по степени достижения целей предприятия в области качества.

Использованные источники:

1 Taylor F.W. The Principles of Scientific Management / F.W. Taylor. – New York, 1911. – P. 5-29.

2 Мельников, М.А. Разработка механизма оценки эффективности системы менеджмента качества на предприятиях машиностроения: диссертация / М.А. Мельников. – М., 2005. – 187 с.

3 ГОСТ ISO серии 9000 – 2011. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь / Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации. – М.: Стандартинформ, 2012. – С. 8-9.

4 Карылин Б.Е., Часовских В.П., Воронов М.П. Метрологические методы в российской практике управления качеством // Научное обозрение. Экономические науки. – 2016. – № 4. – С. 35-42.