

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ ЖИЗНЕОБЕСПЕЧЕНИЯ

О.А. Заносиенко

*Кафедра «Экономический анализ и качество»,
ФГБОУ ВПО «ТГТУ»; econa@admin.tstu.ru*

Ключевые слова и фразы: предприятие жизнеобеспечения; результативность; система менеджмента качества.

Аннотация: Приведена методика оценки результативности системы менеджмента качества, которая включает: нормативную базу; ответственность уполномоченного и руководства организации; аспекты, которые включаются в анализ и оценку результативности системы менеджмента качества; количественную оценку функционирования системы менеджмента качества.

Приведем методику оценки результативности системы менеджмента качества (СМК), разработанную в процессе установления СМК предприятия жизнеобеспечения ООО «ЖЭУ 1», являющимся стратегическим партнером и поставщиком услуг многоквартирных домов города Тамбова. Данная методика предназначена для количественной оценки результативности функционирования СМК и учитывает требования следующих стандартов:

- ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Системы менеджмента качества. Требования [5];
- ГОСТ РВ 15.002–2003. Система разработки и поставки продукции на производство. Военная техника. Система менеджмента качества. Общие требования [6].

Ответственность за организацию проведения анализа и оценки результативности СМК и контроль над выполнением принятых руководством организации решений возлагается на ответственного уполномоченного по СМК.

Анализ и оценка СМК проводится руководством организации с целью определения ее результативности и выявления возможностей улучшения деятельности организации в области качества. Систему менеджмента качества оценивает руководство организации на совещании совета руководителей: в плановом порядке – ежегодно, внепланово – по приказу генерального директора в случаях:

- ухудшения качества выпускаемой продукции;
- снижения сбыта продукции.

Анализ и оценка результативности СМК охватывает следующие аспекты:

- а) актуальность политики и достижение поставленных целей в области качества;
- б) соответствие СМК требованиям международных и государственных стандартов;
- в) обратная связь от потребителя, удовлетворенность потребителей качеством выпускаемой продукции;
- г) соответствие требований к продукции;
- д) оценка результативности процессов;
- е) качество продукции поставщиков;

з) замечания и предложения заказчиков по вопросам, относящимся к улучшению качества согласно требованиям заказчика;

и) действия, предпринятые по итогам предыдущих анализов со стороны руководства;

к) рекомендации по улучшению, изменения, которые бы могли повлиять на СМК.

Количественная оценка функционирования СМК $R_{СМК}$ проводится как средневзвешенная оценка пяти частных критериев результативности

$$R_{СМК} = \frac{\sum \beta_i R_i}{\sum \beta_i},$$

где R_i – значение частного критерия; β_i – весовой коэффициент частного критерия.

Весовые коэффициенты частных критериев определяются методом экспертных оценок.

Анализ и оценка функционирования СМК осуществляется в 3 этапа.

1. Сбор данных, их анализ и составление сводного отчета.

2. Обсуждение результатов анализа и оценки функционирования СМК объединения на совещании совета руководителей.

3. Принятие решения по итогам совещания с формированием протокола.

Каждый частный критерий содержит оцениваемые показатели, имеющие базовое и фактическое значения, необходимые для расчета значений показателей. Оцениваемые показатели и частные критерии ранжированы, каждому присвоен свой «вес» в долях от 0 до 1 по степени важности (табл. 1).

По полученным данным специалисты службы качества формируют сводный отчет и презентацию, включая интерпретацию полученных значений (табл. 2).

Входные данные, предоставляемые руководству для анализа и оценки результативности системы менеджмента качества, включают:

– данные и лица, ответственные за их предоставление, в соответствии с определением частного критерия R_1 – для анализа удовлетворенности потребителей качеством выпускаемой продукции;

– данные и лица, ответственные за их предоставление, в соответствии с определением частного критерия R_2 – для анализа соответствия продукции требованиям;

Таблица 1

Частные критерии оценки результативности СМК

Обозначение	Назначение	Весовой коэффициент
R_1	Характеризует удовлетворенность потребителей качеством выпускаемой продукции объединением	1,0
R_2	Характеризует соответствие требованиям к продукции	1,0
R_3	Характеризует степень выполнения требований нормативных документов	0,9
R_4	Характеризует степень выполнения установленных критериев результативности процессов	0,9
R_5	Характеризует качество продукции поставщиков	0,8

Интерпретация полученных значений $R_{СМК}$

Полученная оценка результативности СМК	Результативность СМК
$R_{СМК} < 0,60$	Недопустимая
$0,60 \leq R_{СМК} < 0,75$	Допустимая
$0,75 \leq R_{СМК} < 0,95$	Достаточная
$R_{СМК} \geq 0,95$	Высокая

– данные по результатам внутренних проверок, сертификационных и инспекционных аудитов СМК с определением частного критерия R_3 – для анализа соответствия СМК требованиям международных и государственных стандартов;

– данные и лица, ответственные за их предоставление, в соответствии с определением частного критерия R_4 – для анализа результативности процессов;

– данные и лица, ответственные за их предоставление, в соответствии с определением частного критерия R_5 – для анализа качества продукции поставщиков;

Для анализа политики и целей в области качества используются следующие сведения о достижении целей организации и подразделений:

– замечания и предложения заказчика по вопросам, относящимся к улучшению качества продукции согласно требованиям заказчика, предоставляет управление по качеству;

– о выполнении и результативности мероприятий, записанных в протокол совещания предыдущего совета руководителей – для анализа действий, предпринятых по итогам предыдущих анализов со стороны руководства. Ответственным за предоставление данных является отдел развития менеджмента качества и стандартизации;

– рекомендации по улучшению – изменения, которые бы могли повлиять на систему менеджмента качества, предоставляют руководители процессов СМК по своим направлениям.

Данная методика разработана с целью оптимизации работы службы качества и последующей автоматизацией сбора и обработки данных по составлению отчетов:

– по мониторингу процессов;

– по затратам на качество;

– о достижении целей организации.

Расчеты, приведенные в методике, основаны на данных, представленных подразделениями за 2011 год в рамках проекта разработки и внедрения СМК.

В приведенном примере расчета частных критериев видно, что далеко не все подразделения смогли успеть адекватно отреагировать на новые требования в управлении организацией. В плановом режиме подразделения представляют рассчитанные показатели по своим направлениям в виде служебной записки в службу качества до 1 февраля за истекший год, а в случае проведения внепланового анализа – в сроки, установленные в приказе генерального директора.

Общая оценка результативности функционирования СМК организации в приведенном примере составила: $R_{СМК} = 0,86$, что в соответствии с принятой интерпретацией по табл. 2 принимается как «достаточная».

Проведенный анализ помог выявить области для улучшения:

а) определение авторов процессов, которые не смогли предоставить данные, но способны осуществить разработанную методику сбора данных;

б) определение авторов процессов, которые по той или иной причине (например, сложность расчета или низкая компетентность персонала) не могут предоставить данные;

в) выявление проблемных процессов с низкой результативностью и требующих проведения процедур корректирующих и предупреждающих действий.

Список литературы

1. Савин, К.Н. Стандарты качества жилищно-коммунального предприятия : учеб. пособие / К.Н. Савин. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. – Ч. 1. – 251 с.

2. Савин, К.Н. Система управления качеством жилищно-коммунального предприятия / К.Н. Савин. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. – Ч. 2. – 272 с.

3. Савин, К.Н. Формирование и развитие регионального кластера качества жизнеобеспечения / К.Н. Савин. – М. : Экономика, 2009. – 224 с.

4. Нижегородов, Е.В. Анализ влияния мирового экономического кризиса на уровень и качество жизни населения Тамбовской области / Е.В. Нижегородов // Экономический анализ: теория и практика. – 2011. – № 7(214). – С. 42–45.

5. ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Системы менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://zakonrus.ru/gost/giso_9001-2008.htm. – Загл. с экрана.

6. ГОСТ РВ 15.002–2003. Система разработки и поставки продукции на производство. Военная техника. Система менеджмента качества. Общие требования. – Введ. 2003–01–01. – М. : Изд-во стандартов, 2002. – 56 с.

Assessment of Quality Management of Life Support Enterprise

O.A. Zanosienko

Department “Economic Analysis and Quality”, TSTU; econa@admin.tstu.ru

Key words and phrases: life support enterprise; performance; quality management system.

Abstract: This paper describes the method of assessing quality management system, which includes legal framework, responsibility of company management and person in charge, analysis and evaluation of quality management system, quantitative assessment of quality management system.

Einschätzung der Produktivität des Systems des Managements der Qualität des Unternehmens der Lebenserhaltung

Zusammenfassung: Im Artikel ist die Methodik der Einschätzung der Produktivität des Systems des Managements der Qualität gebracht, die aufnimmt: die normative Basis, die Verantwortung bevollmächtigt und der Führung der Organisation,

die Aspekte, die sich in die Analyse und die Einschätzung der Produktivität des Systems des Managements der Qualität, die quantitative Einschätzung des Funktionierens des Systems des Managements der Qualität einreihen.

Estimation de la performance du système du management de la qualité de l'entreprise de l'équipement de survie

Résumé: Dans l'article est citée la méthode de l'estimation de la performance du système du management de la qualité comprenant une base normative, une responsabilité de la personne autorisée et de la direction de l'organisation, des aspects qui sont inclus dans l'analyse et l'évaluation de la performance du système du management de la qualité, une valeur quantitative du fonctionnement du système du management de la qualité.

Автор: *Заносиенко Ольга Анатольевна* – аспирант кафедры «Экономический анализ и качество», ФГБОУ ВПО «ТГТУ».

Рецензент: *Савин Константин Николаевич* – доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономический анализ и качество», ФГБОУ ВПО «ТГТУ».
