

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Майоров Марсель Сергеевич

магистрант, Казанский Национальный Исследовательский Технологический Университет, РФ,
г. Казань

Одной из главных обязанностей компании, сертифицированной на соответствие международным и национальным стандартам, является компетентная оценка эффективности применяемой системы управления качеством. Оценка системы менеджмента качества (СМК) - процесс, позволяющий оценить соответствие системы менеджмента качества необходимым требованиям и стандартам. Оценка проводится с целью определения эффективности системы в плане достижения поставленных перед системой менеджмента целей и задач, а также с целью выявить возможные улучшения и корректировки [1].

Оценка результативности системы менеджмента качества может проводиться по различным критериям, в зависимости от целей организации и выбранной методики оценки. Одним из основных критериев является удовлетворенность клиентов продукцией или услугами компании [2]. Для оценки этого критерия используются различные методы, такие как опросы клиентов, анализ рекламаций и жалоб, мониторинг рынка и т.д.

Еще одним важным критерием является эффективность работы системы менеджмента качества, которая может быть измерена по результатам аудитов, оценке эффективности процессов, улучшению показателей производительности и другим подобным показателями.

Так же можно проводить оценку результативности системы менеджмента качества с точки зрения ее соответствия стандартам и требованиям законодательства. Для этого проводятся проверки соответствия стандартам ISO, аудиты соответствия законодательным требованиям и т.д.

Все вышеперечисленные критерии могут использоваться в различных комбинациях для оценки результативности системы менеджмента качества и определения областей, требующих улучшения [3].

Оценка текущего состояния системы менеджмента качества в организации АО «Внебосервис» проводится путем проведения внутренних аудиторских проверок, анализа документации и записей. Анализ проводится начальником СК - главным контролером с периодичностью один раз в год на основании входных данных, предоставляемых структурными подразделениями и должностными лицами организации. Отчет содержит обоснованный вывод о соответствии СМК заявленной политике организации в области качества. Отчет содержит вывод и рекомендации по улучшению системы менеджмента качества.

Расчет результативности СМК включает следующие этапы: определение показателей частных критериев результативности СМК, определение частных критериев результативности, определение результативности СМК; интерпретация оценки результативности СМК организации.

Результативность СМК определяется как средневзвешенное значение шести частных критериев результативности, согласно требований ГОСТ Р ИСО 9001. Частные критерии имеют свой весовой коэффициент (b). Частные критерии с весом коэффициента равный 1 характеризуют: удовлетворенность потребителей качеством выпускаемой предприятием продукции, соответствие продукции требованиям. Частные критерии с весом коэффициента

равный 0,9 характеризуют: степень выполнения требований ГОСТ Р ИСО 9001, зависящих от вида деятельности организации, степень выполнения установленных критериев результативности процессов. Частные критерии с весом коэффициента равный 0,8 характеризуют: реализацию политики в области качества и степень выполнения целей в области качества.

Значение удовлетворенности потребителей качеством выпускаемой предприятием продукции определяется как средневзвешенная оценка показателей: доля продукции, сданной с первого предъявления заказчику с весом 0,9, доля продукции, на которую не получены рекламации, в общем числе сданной продукции с весом 0,9, доля продукции, на которую от заказчика не получены несоответствия, не оформленные в виде рекламаций, но признанные организацией, в общем числе сданной продукции с весом 0,7.

Значение соответствие продукции требованиям определяется как средневзвешенная оценка показателей: доля продукции, не забракованной СК при операционном контроле с весом 0,8, доля продукции, сданной с первого предъявления СК с весом 0,8, доля продукции, принятой без отклонений по согласованию с заказчиком с весом 1, доля неповторяющихся несоответствий продукции по данным из записей с весом 1.

Значение степень выполнения требований ГОСТ Р ИСО 9001, зависящих от вида деятельности организации определяется как средневзвешенная оценка показателей: доля специальных и особо ответственных технологических процессов, имеющих свидетельства аттестации, доля технологических операций без нарушения технологической дисциплины от проверенных технологических операций, доля измерительного, контрольного и испытательного оборудования, прошедшего поверку и аттестацию в запланированные сроки, доля продукции, выпущенной и принятой в соответствии с производственным планом, доля персонала, прошедшего обучение и аттестацию в соответствии с установленными требованиями с весом всех критериев 1.

Значение степень выполнения установленных критериев результативности процессов определяется как среднее из показателей: выполнение контрактов в установленный срок – отношение количества выполненных контрактов по отношению к общему количеству контрактов за анализируемый период, соответствие закупленной продукции сопроводительной документации – отношение объема закупленной продукции, соответствующей документации, к общему объему проверенной (в шт.), выполнение производственной программы в установленные сроки — отношение объема произведенной продукции к запланированному уровню по программе (плану) выпуска (ремонта), уровень технологической дисциплины – отношение количества операций без нарушения технологической дисциплины к общему количеству проверенных, выполнение обязательств по срокам - отношение количества случаев своевременного ремонта гарантийных изделий к суммарному объему работ, процент реализованных пунктов мероприятий по качеству – отношение выполненных пунктов мероприятий к общему их количеству, реализация графиков аудитов – отношение количества выполненных к общему количеству запланированных, доля выполненных пунктов планов по подготовке персонала – отношение количества выполненных пунктов к общему количеству пунктов, своевременное обеспечение и корректировка СТО - отношение количества разработанных (переработанных) документов к общему количеству запланированных, реализация графиков поверки, калибровки, аттестации – отношение количества выполненных пунктов к общему количеству.

Значение качество продукции поставщиков определяется по отношению количества годной продукции поставщиков к общему количеству поставленной продукции.

Значение реализации политики в области качества и степень выполнения целей в области качества определяется по отношению количества выполненных к общему количеству установленных целей.

Интерпретация полученных значений приведена в таблице 1.

Таблица 1.

Результативность СМК

Полученная оценка результативности СМК	Результативность
$R_{смк} < 0,60$	недопустим
$0,60 < R_{смк} < 0,80$	допустим
$0,80 < R_{смк} < 0,95$	достаточно
$R_{смк} > 0,95$	высокая

По результатам оценки оформляется отчет, который может представляться в орган по сертификации СМК в составе исходных материалов, направляемых вместе с заявкой на сертификацию (инспекционный контроль) СМК.

По итогам аудитов организуются мероприятия по устранению несоответствий, выявленных в процессе аудита. После этого проверяются эффективность корректирующих действий. Используется методика PDCA («планируй, выполняй, контролируй, действуй»), которая позволяет поэтапно улучшать процессы системы менеджмента качества на предприятии.

Список литературы:

1. Ермольева, М. Д. Возможности системы менеджмента качества на малых предприятиях-распространенные подходы и проблемы внедрения / М. Д. Ермольева // Аллея науки. – 2019. – Т. 1, № 1(28). – С. 394-397.
2. Кучерявенко, С.А. Развитие системы менеджмента качества - конкурентное преимущество образовательных организаций / С. А. Кучерявенко // Экономика. Информатика. – 2022. – Т. 49, № 2. – С. 277-284.
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования: дата введения 2015-11-01. – Москва: Стандартиформ, 2015. – 23 с.