

НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ

Крюков Д.Н.,

научный руководитель канд. техн. наук Куприянова И.Ю.

Юго-западный государственный университет

Определение результативности системы менеджмента качества представляет собой один из наиболее дискутируемых в литературе вопросов. В стандартах серии ИСО 9000 отмечается особое значение оценки результативности и эффективности системы менеджмента качества. Однако методика их расчёта не определена. Это объясняется многогранностью проблемы, разнообразием факторов, влияющих на эффективность и результативность в области управления качеством.

В связи с этим деятельность систем менеджмента качества анализируется и оценивается по результатам внутренних аудитов, мониторинга процессов, по информации об удовлетворенности заинтересованных сторон. Для этого должна быть разработана методика оценки результативности систем менеджмента качества на основе критериев, позволяющих заметить произошедшие перемены в деятельности предприятия, определить степень реализации запланированных задач и достижения запланированных результатов, выбрать наиболее рациональный способ совершенствования деятельности. Оценка результативности должна осуществляться по ключевым показателям, разработанным с учетом основных видов деятельности предприятия и требований стандартов. Особенно важна такая оценка для малых предприятий.

Следовательно, возможность эффективного функционирования малых форм производства определяется рядом их преимуществ по сравнению с крупным производством: близость к местным рынкам и приспособление к запросам клиентуры; производство малыми партиями, что невыгодно крупным фирмам; исключение лишних звеньев управления и т. д. Малому производству способствует дифференциация и индивидуализация спроса в сфере производственного и личного потребления.

Наибольший эффект для предприятия достигается при улучшении именно ключевых процессов. Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

Действия по улучшению процессов следует выполнять в такой последовательности:

1. Выявить все процессы организации.
2. Выделить из них ключевые с точки зрения создания ценности и достижения стратегических целей организации.
3. Произвести оценку состояния ключевых процессов и выбрать те, которые нуждаются в улучшении, либо установить задачи улучшения для всех процессов.
4. Предложить стратегию и методы улучшения каждого выбранного для улучшения процесса, разработать проект улучшения с указанием исполнителей, ресурсов, сроков, способов оценки результатов и реализовать его.
5. Организовать менеджмент процессов с целью оценки эффективности улучшения, придания ему непрерывного характера, закрепления результатов, распространения опыта улучшения на все процессы организации.

Рассмотренная последовательность действий по улучшению процессов совместно с предъявляемыми требованиями для реализации улучшений не сводится к

набору строго определенных подходов и методов по улучшению процессов, а наоборот подчеркивает необходимость разработки стратегий и методов улучшения на основе оценки результативности и эффективности. Необходимо учесть, что результативность СМК определяется достижением результата деятельности всей организации, которая непосредственно зависит от результатов ключевых процессов. Однако при всем разнообразии процессов организации нельзя добиться заданного результата, управляя только ключевыми процессами, так как они являются элементами СМК и их результаты зависят от того, какие результаты получены на выходах других процессов. Более того, на малых предприятиях ключевые процессы весьма сложно переплетаются с обеспечивающими процессами. Поэтому обеспечение качества продукции возможно путем управления ключевыми процессами на основании данных о взаимодействии между различными процессами организации.

Выходными параметрами процессов являются их результаты (продукция, услуги, информация, документы, отходы и т.д.), характеризующиеся показателями результативности и эффективности.

Управление процессами предприятия включает:

- определение целей и желаемых результатов процесса;
 - определение необходимых ресурсов, в том числе трудовых, для выполнения процесса;
 - определение средств и методов выполнения процесса и подпроцесса;
 - управление использованием ресурсов, которые выделены для осуществления данного процесса и подпроцесса;
 - наблюдение за ходом процесса;
 - анализ результатов выполнения процесса и его коррекция.
- стандарты серии ИСО 9000 рекомендуют строить управление процессами по двум направлениям:
- через структуру и работу самого процесса, внутри которого имеются потоки продукции и информации;
 - через качество продукции и информации, протекающих внутри структуры.

Для оценки результативности процессов используются соответствующие показатели (цели) процесса, которые показывают, что при выполнении процесса достигаются определенные результаты. Цели процесса (показатели) выявляются на этапе разработки процесса и должны быть измеряемыми.

Таким образом, для обеспечения управляемости СМК, последняя рассматривается как система, элементы которой – процессы, находятся в постоянном взаимодействии. Следовательно, для управления СМК и обеспечения качества продукции необходимо понимание того, как процессы в отдельности, а также их взаимодействие влияет на результативность СМК в целом. Выходные данные оценки результативности процессов предприятия дают возможность получить характеристики деятельности предприятия и функционирования её системы менеджмента качества и могут быть применены при изучении оценки СМК малых предприятий заинтересованной стороной.