

ВАЖНОСТЬ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ СМК НА ПРЕДПРИЯТИИ

Иванюк Ю.А., Сувалко О.С.
научный руководитель Ланцова Н.С.
Сибирский Федеральный Университет
Политехнический институт

В настоящее время к документам подтверждающим стабильность, надежность и перспективность компании, таким как отчетность и стратегический бизнес-план, прибавился сертификат соответствия системы менеджмента качества.

Грамотное внедрение этой системы позволяет получить целый ряд преимуществ:

- повысить управляемость компании;
- повысить конкурентоспособность и качество продукции и услуг;
- уменьшить издержки;
- сделать компанию ориентированной на клиентов.

Однако, мало получить заветный сертификат. Чтобы внедренные принципы действительно работали, необходима оценка эффективности системы менеджмента качества, которая позволит определить, насколько эффективной была выбранная стратегия и какие доработки и усовершенствования необходимо будет сделать.

Внедрение СМК – это долгий и сложный процесс, а любой процесс никогда нельзя оставлять без наблюдения и анализа, иначе велика вероятность появления отклонений от намеченного результата. Именно поэтому, оценка эффективности СМК является очень важной для успешной работы предприятий.

Эффективность – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами. Эффективность, в контексте оценки СМК, следует понимать как соотношение затрат на качество и экономической эффективности от него.

Проблемы того, как определять эффективность системы менеджмента практически любого промышленного предприятия, начали возникать сразу же после их внедрения на производстве.

При методическом подходе к процедуре оценки эффективности системы менеджмента качества, можно использовать на выбор несколько способов:

- 1) Выбор объекта оценки эффективности (элемент, процесс, процедура или система менеджмента в целом) исходя из того, какие целевые установки у предприятия.
- 2) Выбор критериев оценки эффективности системы менеджмента, которые наиболее полно отвечают требованиям достаточности при проведении оценки объекта, а также целей непрерывного улучшения деятельности.
- 3) В соответствии с выбранными критериями, выбор методов измерения показателей эффективности работоспособности, всей системы менеджмента.
- 4) Определение того, можно ли достичь установленных критериев эффективности действия системы менеджмента качества, сравнивая их критерии с показателями эффективности.
- 5) Очень важное значение, в управленческой практике современного предприятия приобретают методы экспертной оценки, эффективности функционирования системы менеджмента качества, в процессе сертификационного аудита и при процедуре самооценки.

Также эффективность СМК можно оценивать с помощью аудиторских проверок.

В большинстве случаев аудиторские проверки проводятся тогда, когда нужно определить эффективность системы менеджмента качества и возможность ее улучшения, а также для определения степени исполнения требований, которые предъявляются к

данной системе менеджмента. Кроме того, в ходе аудиторской проверки выявляются несоответствия в системе менеджмента и ищутся причины для устранения данных несоответствий, а после их определения проводятся необходимые корректирующие мероприятия.

Как предписывают требования стандарта ISO 9001 внутренние аудиторские проверки эффективности системы менеджмента, должны проводиться с запланированными заранее интервалами. Это нужно для того, чтобы была возможность вовремя определить соответствие установленным критериям, утвержденным и запланированным мероприятиям, а также к требованиям, которые предъявляются международными стандартами к системе менеджмента качества предприятия.

Главная ошибка многих предприятий состоит в том, что, как только система менеджмента качества полностью построена и внедрена, ее развитие практически полностью останавливается. Руководство надеется, что после внедрения СМК, она будет дальше сама развиваться и приносить прибыль.

Большинство руководителей предприятием воспринимают эффективность системы менеджмента качества, лишь с точки зрения конечного результата – выгоды, которую СМК должна принести. Но, как показывает практика, истинная эффективность – это соотношение желаемого результата и затраченных ресурсов на получение такого результата.

Система менеджмента качества на предприятии будет эффективно работать только тогда, когда ее существование будут «подпитывать», исправляя ошибки и всевозможные отклонения. Только с помощью оценки эффективности можно вовремя уловить этот необходимый момент «подпитки».

Каждое предприятие нашей страны и других государств. для того что бы преодолеть конкуренцию и выйти на первые позиции по продажам должно придерживаться эффективного плана. Сотрудники организации, а так же ее руководство должно значительно уменьшить брак выпускаемой продукции увеличить ее качество и при этом цена на товары не должна значительно возрастать, если все эти условия будут четко соблюдаться, то уже в ближайшем будущем такое предприятие выйдет на новый уровень на рынке. Эффективность системы менеджмента качества будет закономерно расти только в том случае, когда руководство предприятий будет проводить постоянный анализ, который будет четко отображать все достигнутые результаты, финансовые показатели, оценивать качество выпускаемой продукции и по полученным данным оценивать эффективность всей системы.

В случае же если по проведенному анализу система менеджмента качества не будет удовлетворять все требования, и не будет развиваться, то тогда руководство должно принимать конкретно направленные меры. Это может быть как улучшение уровня качества продукции с помощью увеличения затрат и привлечения новых специалистов, так и снижение стоимости, новая рекламная политика и многое другое. Сейчас уже существуют различные специальные компьютерные программы, с помощью которых можно оценивать эффективность системы, а так же вносить определенные изменения.

Придерживаясь поставленного плана предприятия, смогут значительно увеличить эффективность системы менеджмента качества.

Оценка эффективности системы менеджмента качества должна проводиться регулярно, комплексно и ответственно. К этому вопросу нельзя относиться, как к формальному процессу. Халатность может привести к тому, что деньги, потраченные на сертификацию менеджмента качества, в итоге будут потрачены зря ввиду устаревания внедренных методов. Все же стандарты качества меняются также стремительно, как и окружающая среда, да и конкуренты всегда держат руку на пульсе, ожидая момента для обгона соперников.

В любом случае, для организации всегда оставалось, и будет оставаться главным приоритетом – получение прибыли. А самый оптимальный способ увеличения прибыли организации, это сокращение затрат, но сохраняя высокое качество выпускаемой продукции, добиться этого возможно, лишь эффективно управляя системой менеджмента качества.