

УДК 005.6

Оценка эффективности системы менеджмента качества в условиях предприятия

Лескова Татьяна Михайловна

Доктор экономических наук,
доцент кафедры экономики и управления,
Забайкальский институт железнодорожного транспорта (филиал),
Иркутский государственный университет путей сообщения,
672040, Российская Федерация, Чита, ул. Магистральная, 11;
e-mail: Tat'yana_Leskova@mail.ru

Груздева Любовь Сергеевна

Старший преподаватель кафедры экономики и управления,
Забайкальский институт железнодорожного транспорта (филиал),
Иркутский государственный университет путей сообщения,
672040, Российская Федерация, Чита, ул. Магистральная, 11;
e-mail: LSGruzdeva@yandex.ru

Аннотация

В данной статье рассматриваются методики оценки результативности системы менеджмента качества на предприятии. Авторы отмечают, что поскольку СМК предприятия носит комплексный и многогранный характер, возникает необходимость в оценке эффективности и результативности проводимых мероприятий, а также установлении факторов, оказывающих благоприятное или негативное влияние на достижение желаемого результата. Внедрение инструментов системы менеджмента качества сопровождается повышением эффективности и результативности деятельности предприятия, а для оценки полноты внедряемых мероприятий необходима организация аудита комплексной системы управления качеством. Проведение оценки деятельности предприятия позволяет выявить резервы для дальнейшего развития предприятия, а стабильно проводимые внутренние аудиты – оценить работу по устранению выявленных недостатков, разработать пути самосовершенствования предприятия в целом или отдельного процесса в области создания конкурентоспособного производителя, ориентированного на потребителя, в частности.

Для цитирования в научных исследованиях

Лескова Т.М., Груздева Л.С. Оценка эффективности системы менеджмента качества в условиях предприятия // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2018. Том 8. № 4А. С. 196-203.

Ключевые слова

Результативность, эффективность, система менеджмента качества, методика оценки СМК предприятия, аудит СМК.

Введение

В современных условиях производства продукции и оказания услуг предприятия сталкиваются с рядом проблем, связанных с требовательностью потребителей и жесткой конкурентной средой, поэтому в качестве приоритетного направления развития предприятия все чаще избирается ориентация на потребителя, использование новых технологий и оборудования, повышение качества выпускаемой продукции при сокращении общих затрат. Достижение поставленных целей возможно при внедрении комплексной системы управления качеством.

Система менеджмента качества (далее – СМК) на предприятии представляет собой деятельность, направленную на повышение эффективности и результативности работы предприятия в целом либо на определенном этапе производственного процесса и включает в себя все функциональные системы и подсистемы предприятия. Реализация мероприятий СМК осуществляется по следующим направлениям: организация процесса производства как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов деятельности, преобразующих «входы» и «выходы»; разработка организационно-распорядительных документов; эффективность использования всех видов ресурсов, включая материальные, трудовые и производственные; повышение качества использования человеческого потенциала.

Учитывая, что СМК предприятия носит комплексный и многогранный характер, возникает необходимость в оценке эффективности и результативности проводимых мероприятий, а также установлении факторов, оказывающих благоприятное или негативное влияние на достижение желаемого результата.

Методики оценки результативности системы менеджмента качества

Результативность СМК определяется стандартами ИСО 9000:2000 как степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов, при этом эффективность рассматривается как соотношение достигнутых результатов и использованных ресурсов.

Исходя из определения эффективности, установить этот показатель без использования затрат на качество не представляется возможным.

Методика оценки эффективности и результативности СМК в целом предприятия не регламентируется какими-либо стандартами или нормативными актами, однако это один из главных инструментов для самосовершенствования любой компании или организации в области качества. В современных условиях с решением проблемы оценки результативности СМК сталкивается каждое предприятие. Для проведения данной работы разрабатываются методики, учитывающие особенности деятельности предприятий конкретной отрасли.

При оценке результативности системы менеджмента качества важно раскрывать все возможные стороны деятельности компании, включая каждый аспект, по которому выделены показатели результативности всей системы в целом. Общая оценка результативности СМК может быть представлена как среднее значение высчитанных показателей во всех сферах деятельности предприятия.

Результативность СМК – это показатель, который отражает степень реализации установленных плановых показателей и достижение запланированных результатов. Учитывая многогранность сфер деятельности предприятия, целесообразно максимальную оценку результативности СМК принимать за 1 или 100%.

Оценка результативности внедрения инструментов СМК будет зависеть от масштабов проведения аудита и целей, стоящих перед экспертной комиссией. В зависимости от исследования, можно выделить три ступени оценки СМК:

- 1) Оценка деятельности предприятия в области внедрения СМК. Данная оценка предусматривает изучение всех направлений деятельности предприятия, общий результат проведенного аудита выставляется по среднему значению частных и весовых показателей, в соответствии с применяемой методикой.
- 2) Оценка СМК при рассмотрении одного из направлений деятельности предприятия. В данном случае экспертному изучению подлежит одна группа механизмов СМК, например внедрение системы менеджмента бережливого производства или организационно-технических механизмов СМК.
- 3) Оценка внедрения инструментов СМК в отношении отдельной группы товаров, услуг или бизнес-процесса. Проведение данного мониторинга необходимо при поступлении рекламаций на определенную группу товаров, услуг, в этом случае основной целью выступает установление искомой причины отклонения качественных характеристик и пути ее устранения. Такая процедура оценки СМК ограничена во времени, а выявленные недостатки подлежат устранению в полном объеме и в кратчайшие сроки.

В качестве классификационной модели для формирования базовой системы показателей результативности могут выступать следующие стратегические перспективы результативности организации:

1. Рынок / клиенты – перспектива, оценивающая результаты деятельности организации на рынке и результаты, которых она достигла в отношении удовлетворения интересов внешних потребителей.

2. Финансы – перспектива, оценивающая финансовые результаты работы организации, которые оказывают влияние на удовлетворение интересов акционеров и кредиторов, а также отражают эффективность работы высших менеджеров организации.

3. Персонал – перспектива, оценивающая результаты, которых достигла организация в отношении удовлетворения интересов персонала.

4. Внутренние бизнес-процессы организации – перспектива, оценивающая результативность осуществляемых организацией процессов, которые оказывают непосредственное влияние на степень удовлетворенности и создание ценности для потребителей и других заинтересованных сторон.

5. Общество – показатель, оценивающий результаты, которых достигла организация в отношении удовлетворения интересов общества на местном, национальном или мировом уровнях.

Данная классификация служит для эффективного формирования эталонного (планового) множества показателей результативности СМК. Причем число этих показателей не должно быть большим, так как они будут использоваться в качестве ключевых при стратегическом планировании в рамках СМК.

Для оценки деятельности предприятия по внедрению СМК возможно использовать ряд методик.

В стандартах ИСО серии 9000 одним из основных инструментов совершенствования деятельности компании в области качества является определение результативности действующей СМК, что предполагает проведение регулярной оценки деятельности, при этом порядок и механизмы осуществления данной процедуры не регламентируются. Стоит отметить

важность оценки мероприятий СМК на периодической основе и по инициативе высшего руководства предприятия с целью реализации одного из принципов менеджмента качества – принятие управленческих решений на основе фактов.

Методика оценки результативности СМК сравнивает значения принятого эталона, норматива или образца и реального показателя определенной характеристики. При оценке результативности СМК по данной методике ставятся следующие основные цели: извлечение объективных данных по состоянию процесса, который изучается; возможные области его улучшения; налаживание взаимоотношений между различными процессами предприятия; уточнения в процессной модели.

Методика оценки результативности СМК за основу берет зависимость, которая выражается как произведение результативности трех групп процессов (управляющих, основных и вспомогательных), выраженной в процентах, и коэффициентов весомости данных групп процессов. По данной методике коэффициенты весомости определяются экспертным методом, который и ставит им оценку. Экспертами, согласно методике, выступают руководители структурных подразделений и представители высшего руководства. При этом экспертам нужно оценить важность процессов системы менеджмента качества по мере возрастания важности согласно десятибалльной шкале. Определить коэффициент весомости нужно согласно принципам квалиметрии, то есть качество – это иерархия свойств, оценка качества в целом и отдельных свойств в частности завершается вычислением относительного показателя, все шкалы измерений должны быть приведены согласно одной общей шкале, каждое свойство определяется не только при помощи самого показателя, но и за счет «веса» данного показателя, а сумма «весов» свойств на одном уровне является величиной постоянной. Коэффициент весомости для использования в методике можно определить как отношение измеренного значения важности составляющей к суммарному базовому значению всех важностей процессов [Искандерова, 2015].

Согласно данной методике, большая доля коэффициента приходится на основные составляющие системы менеджмента качества, потому что именно через них происходит связь между поставщиком, предприятием и покупателем. Коэффициент весомости управляющих и вспомогательных процессов распределяется в равных долях.

После анализа данных выбирается градация оценки. СМК получает оценку нерезультативной, если показатель находится на уровне от 0 до 40%, вплоть до 65% – низкий уровень результативности, до 75% – средний уровень, до 85% – процесс достаточно результативен, а если показатель близок к 100%, это означает высокий результат.

Для решения проблемы в крупных отраслевых комплексах разрабатываются методики по определению результативности СМК применительно к отдельному предприятию или отрасли.

Так, в оборонно-промышленном комплексе разработана «Методика оценки результативности систем менеджмента качества предприятий (организаций) оборонно-промышленного комплекса». В данной методике конкретизированы понятия «критерий результативности процесса» – количественно выраженный показатель степени достижения при реализации процесса запланированных результатов и «результативность процесса» – способность процесса достигать запланированных результатов. Разработаны частные и весовые коэффициенты. При этом оценка результативности осуществляется при помощи сложного и трудоемкого процесса внутреннего аудита организации [2].

Методика разработана в соответствии с рекомендациями заявителя Системы добровольной сертификации «Военный Регистр» – Минобороны России и не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована и распространена в качестве официального издания без разрешения Центрального органа Системы добровольной сертификации «Военный Регистр» [2].

Данная методика основана на следующих принципах:

1. Установление весовых коэффициентов на основе экспертного заключения.
2. Определение частных критериев оценки результативности СМК производится на основе использования показателей частных критериев.
3. При расчетах частных критериев результативности, как и результативности СМК организации в целом, используется функциональная форма в виде средневзвешенной оценки.
4. Основой расчета критерия результативности СМК организации являются установленные в ходе внутреннего аудита объективные свидетельства (доказательства) значений показателей частных критериев результативности.

Оценка результативности СМК организации включает следующие этапы:

- оценка показателей частных критериев результативности СМК;
- оценка частных критериев результативности;
- оценка результативности СМК организации;
- интерпретация оценки результативности СМК организации.

Методика разработана применительно для военно-промышленного комплекса, который, в свою очередь, имеет в составе большое количество предприятий разной направленности. Применение данной методики возможно для всех предприятий комплекса.

При измерении результативности СМК предприятия может быть применен подход, позволяющий учесть соответствующие стороны деятельности организации, вместе с тем стоит отметить преимущества использования модели индексного нормирования оценки результативности (МИНОР) [3].

Положительные значения оценок данных коэффициентов корреляции характеризуют такой режим системы, при котором продолжается рост уровня реализации функции. Отрицательные значения тех же оценок отражают ситуацию, когда режим системы начинает действовать против уровня реализации функции, снижать его.

Показатели результативности – это отображение реализуемых в СМК действий, выбранных в процессе принятия решений. Любое вновь принятое решение и, соответственно, изменение множества реализуемых действий находят отражение в динамике соответствующих показателей результативности. Именно поэтому в качестве признака упорядочения показателей необходимо использовать меры их динамики, т.е. темпы роста. В соответствии с этими требованиями для измерения результативности СМК и определения мероприятий по ее улучшению возможно использование модели индексного нормирования оценки результативности (МИНОР). В соответствии с МИНОР, вся совокупность ключевых показателей в рамках СМК преобразуется из абсолютных значений в относительные, а именно – в цепные темпы роста данных показателей. В этом заключается «динамическая» компонента модели, т.е. при измерении результативности СМК акцент делается на величине приращения данного показателя, а не на его достигнутом абсолютном уровне. Данной методике оценки посвящено много научных статей, многие предприятия успешно применяют ее на практике [3].

При определении оценки СМК одного из направлений деятельности предприятия возможно использовать методику, изложенную в ГОСТ Р 56406-2015 «Бережливое производство. Аудит.

Вопросы оценки системы менеджмента». Настоящая методика может быть использована при оценке эффективности внедрения Концепции «Бережливое производство» как составной части процесса аудита предприятия в области СМК [7; 4; 5; 6].

Суть данной методики заключается в заполнении формы «Чек-лист оценки СМК» по каждому сформированному критерию. В заключение определяется уровень зрелости СМК в области внедрения Концепции «Бережливое производство» как отношение набранного количества баллов к максимально возможному количеству, умноженному на 100%. Выделяют 7 уровней зрелости системы менеджмента бережливого производства (далее – СМБП):

- 1) Намерение соответствовать требованиям СМБП (от 0% до 20%);
- 2) Стремление к соответствию СМБП (от 20% до 30%)
- 3) На пути к соответствию СМБП (от 30% до 50%)
- 4) На пути к совершенству СМБП (от 50% до 66%)
- 5) Признание совершенства СМБП (от 67% до 80%)
- 6) Постоянство в совершенстве СМБП (от 80% до 90%)
- 7) Деловое совершенство СМБП (от 90% до 100%)

Полученная балльная оценка используется для сравнительной характеристики предприятий.

При оценке внедрения инструментов СМК в отношении отдельной группы товаров, услуг или бизнес-процесса возможно использовать модель 8d, которая состоит из восьми шагов по выявлению и устранению отклонений продукции от установленных качественных характеристик. Использование данной методики целесообразно при поступлении рекламаций или явного брака [9].

В методике используют следующие определения:

- Несоответствие – невыполнение требования.
- Симптом – несоответствие, как его видит потребитель.
- Проблема – несоответствие, характеризуемое значительным расхождением между планируемым и фактическим состоянием объекта качества и требующее для его устранения специальных исследований.
- Значительное несоответствие – отсутствие, неприменение или нарушение какого-либо аспекта системы менеджмента качества, способное вызвать массовый выпуск несоответствующей продукции и поставку ее потребителю или внеплановую остановку производства.

Показателями результативности методики 8d выступают: доля завершенных (в срок) работ по отношению к общему их числу и процент повторных проблем.

Заключение

Таким образом, организация и проведение контроля качества продукции на предприятии являются одними из основных элементов системы управления качеством. Поскольку СМК предприятия носит комплексный и многогранный характер, возникает необходимость в оценке эффективности и результативности проводимых мероприятий, а также установлении факторов, оказывающих благоприятное или негативное влияние на достижение желаемого результата.

До сих пор не разработано общей методики оценки результативности системы менеджмента качества, поэтому каждое предприятие вправе решить, какую именно из предлагаемых учеными методик оценки целесообразно применить и какому подходу (или комбинации подходов) следовать для повышения результативности своей деятельности.

Библиография

1. Lean: практическое руководство по внедрению // Альманах «Управление производством». URL: <http://www/up-pro.ru>
2. ГОСТ Р 56020-2014 «Бережливое производство. Требования к системам менеджмента». М.: Стандартинформ, 2014.
3. ГОСТ Р 56404-2015 «Бережливое производство. Требования к системам менеджмента». М.: Стандартинформ, 2015.
4. ГОСТ Р 56406-2015 «Бережливое производство. Аудит. Вопросы оценки системы менеджмента». М.: Стандартинформ, 2015.
5. ГОСТ Р 56407-2015 «Бережливое производство. Основные методы и инструменты». М.: Стандартинформ, 2015.
6. Зарубина Е.Н. Применение модели индексного нормирования оценки результативности (МИНОР) // Молодой ученый. 2013. № 3.
7. Искандерова Р.Р. Методика оценки результативности СМК предприятия // Молодой ученый. 2015. № 5. С. 278-280.
8. Методика оценки результативности систем менеджмента качества предприятий (организаций) оборонно-промышленного комплекса. М.: Военный регистр, 2006.
9. Порядок работы с несоответствиями по методике 8d. Рабочая инструкция. URL: <http://gostost.ru>
10. Программа бережливого производства: стратегия и тактика // Альманах «Управление производством». URL: <http://www/up-pro.ru>

Evaluation of the effectiveness of quality management system at the enterprise

Tat'yana M. Leskova

Doctor of Economics, Associate Professor,
Department of economics and management,
Trans-Baikal Institute of Railway Transport (branch),
Irkutsk State Railway Transport Engineering University,
672040, 11 Magistral'naya st., Chita, Russian Federation;
e-mail: Tat'yana_Leskova@mail.ru

Lyubov' S. Gruzdeva

Senior Lecturer,
Department of economics and management,
Trans-Baikal Institute of Railway Transport (branch),
Irkutsk State Railway Transport Engineering University,
672040, 11 Magistral'naya st., Chita, Russian Federation;
e-mail: LSGruzdeva@yandex.ru

Abstract

This article discusses the method of evaluating the effectiveness of the quality management system at the enterprise. The authors of this article note that since the quality management system of the enterprise is complex, there is a need to evaluate the effectiveness and results of the activities, as well as the establishment of factors that have a positive or negative impact on the achievement of desired results. The introduction of the tools of quality management system is accompanied by an

increase in the productivity and effectiveness of the enterprise, and to assess the completeness of the implemented measures, it is necessary to organize an audit of the integrated quality management system. The assessment of the enterprise activity allows to show reserves for further development of the enterprise, and stable internal audits – to evaluate the work on elimination of identified shortcomings, to develop ways of self-improvement of the enterprise in general or a separate process in the field of creating a competitive producer focused on the consumer in particular. The improvement of the quality management system will allow to identify more accurately compliance of products with standards and specifications, as well as compliance with the established technology at all stages of production.

For citation

Leskova T.M., Gruzdeva L.S. (2018) Otsenka effektivnosti sistem menedzhmenta kachestva v usloviyakh predpriyatiya [Evaluation of the effectiveness of quality management system at the enterprise]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 8 (4A), pp. 196-203.

Keywords

Productivity, effectiveness, quality management system, methods of evaluation of quality management system at the enterprise, auditing of the quality management system.

References

1. GOST R 56020-2014 "Berezhlivoe proizvodstvo. Trebovaniya k sistemam menedzhmenta" [GOST R 56020-2014 "Lean production. Requirements for management systems"] (2014). Moscow: Standartinform Publ.
2. GOST R 56404-2015 "Berezhlivoe proizvodstvo. Trebovaniya k sistemam menedzhmenta" [GOST R 56404-2015 "Lean manufacturing. Requirements for management systems"] (2015). Moscow: Standartinform Publ.
3. GOST R 56406-2015 "Berezhlivoe proizvodstvo. Audit. Voprosy otsenki sistemy menedzhmenta" [GOST R 56406-2015 "Lean production. Audit. Questions for assessment management system "] (2015). Moscow: Standartinform Publ.
4. GOST R 56407-2015 "Berezhlivoe proizvodstvo. Osnovnye metody i in-strumenty" [GOST R 56407-2015 "Lean production. Basic methods and tools"] (2015). Moscow: Standartinform Publ.
5. Iskanderova R.R. (2015) Metodika otsenki rezul'tativnosti SMK predpriyatiya [The method of evaluation of QMS at the enterprise]. *Molodoi uchenyi* [Young scientist], 5, pp. 278-280.
6. Lean: prakticheskoe rukovodstvo po vnedreniyu [Lean: a practical guide to implementation]. *Al'manakh "Upravlenie proizvodstvom"* [Almanac "Production management"]. Available at: <http://www/up-pro.ru> [Accessed 16/05/18].
7. Metodika otsenki rezul'tativnosti sistem menedzhmenta kachestva pred-priyatii (organizatsii) oboronno-promyshlennogo kompleksa [Methods of assessing the effectiveness of quality management systems of enterprises (organizations) of the military-industrial complex] (2006). Moscow: Voennyi registr Publ.
8. Poryadok raboty s nesootvetstviyami po metodike 8d. Rabochaya instruktsiya [The procedure for handling inconsistencies on methodology 8d. The work instruction]. Available at: <http://gostost.ru> [Accessed 11/05/18].
9. Programma berezhlivogo proizvodstva: strategiya i taktika [Program of Lean production: strategy and tactics]. *Al'manakh "Upravlenie proizvodstvom"* [Almanac "Production management"]. Available at: <http://www/up-pro.ru> [Accessed 18/05/18].
10. Zarubina E.N. (2013) Primenenie modeli indeksnogo normirovaniya otsenki rezul'tativnosti (MINOR) [Using of the model of index rationing of performance evaluation (MINOR)]. *Molodoi uchenyi* [Young scientist], 3.