

МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ САМООЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ НА ОСНОВЕ ПРИМЕНЕНИЯ КРИТЕРИЕВ ПРЕМИЙ ПО КАЧЕСТВУ

Ситдекова Рамзия Газинуровна

студент

МИРЭА – Российский технологический университет, Москва

Аннотация. Самооценка – это мощный инструмент совершенствования деятельности организации. Однако он приводит к положительным изменениям только в том случае, если на основании проведенного анализа будет разработан и реализован план практических мероприятий, и если этот план будет полностью одобрен и поддержан высшим руководством подразделения, которое осуществляет самооценку. Изучение, систематизация и классификация зарубежных и отечественных премий качества показали, что их различия не принципиальны и обусловлены спецификой той или иной страны. Технология самооценки организации (подробного и всестороннего анализа деятельности предприятия и определения степени ее соответствия модели, установленной премией в области качества) и критерии разных премий качества в общем схожи.

Ключевые слова: самооценка, СМК, метод.

Самооценка как процедура измерения эффективности организации в области управления качеством тесно связана с концепцией аудита. В то же время самооценка имеет большой потенциал, свои отличительные особенности и особенности. Он характеризуется более широким охватом, охватывающим всю деятельность организации и участие всех ее сотрудников. Самооценка охватывает характеристики, которые трудно измерить и оценить, например, в таких областях, как процессы управления персоналом, установленная организационная культура и проблемы руководства.

Мероприятия по обеспечению самооценки и оценки эффективности СМК предприятия охватывают все аспекты выполняемой работы, в том числе:

- создание, развитие и сохранение целостности системы менеджмента качества;
- планирующие процессы;
- процессы контроля, продукты, измерительные приборы и программное обеспечение;
- обеспечение безопасных условий труда для персонала;
- анализ информации, полученной от потребителя;
- анализ результатов функционирования процессов, совершенствование процессов;
- анализ политики и целей в области качества для постоянной пригодности;
- анализ данных:
- удовлетворенность клиентов;
- соответствие требованиям продукта;
- характеристики и тенденции процессов и продуктов;
- поставщики;
- корректирующие и профилактические действия;

- анализ нормативных документов, разработанных компанией для их соответствия установленным требованиям и конкретным видам деятельности.

Оценка эффективности СМК осуществляется с учетом всех перечисленных выше требований в двух областях:

- оценка эффективности СМК в целом;
- оценка эффективности отдельных процессов СМК.

В то же время эффективность СМК в целом включает в качестве компонентного индикатора эффективность отдельных процессов. Эффективность определяется на основе анализируемой информации, в том числе:

- результаты внутренних аудитов и внешних аудитов;
- отзывы потребителей (информация получена по электронной почте, факсу, телефону, лично);
- данные о функционировании процессов и соответствии продукции (данные о результатах контроля продукции, данные о результатах периодических испытаний и т.д.);
- результаты корректирующих и предупреждающих действий (протоколов заседаний);
- действия, предпринятые в результате предыдущего обзора руководства (протоколы заседаний);
- запланированные изменения, которые могут повлиять на СМК (протоколы заседаний);
- рекомендации по улучшению (информация, содержащаяся в официальных записках сотрудников предприятия, предложения по совершенствованию процедур и технологических процессов, изменения в документах СМК и т.д.).

При проведении самооценки и оценки эффективности СМК предприятия руководствуются подходами и принципами, определяемыми следующими методами:

1) Методы анализа

Процесс анализа начинается с разбиения исследуемого объекта (данных) на части, элементы, составляющие (ментальные или реальные), присущие этому объекту (данным), рассмотрение каждого составляющего элемента отдельно, выбор значимых элементов, за которыми следует их соединение в единое целое.

Анализ основан на принципах:

- принцип единства анализа и синтеза включает разложение на его составные части анализируемых комплексных явлений, объекты с целью углубленного изучения их свойств по отдельности и их последующее рассмотрение в целом в взаимосвязи и взаимозависимости;
- принцип идентификации ведущего элемента (факторы ранжирования) предполагает установление цели и установление путей достижения этой цели. В этом случае главная (ведущая) ссылка всегда выделяется при применении методов факторного анализа и структурирования проблемы;
- принцип обеспечения сопоставимости вариантов анализа с точки зрения объема, качества, сроков, методов получения информации и условий для использования объектов анализа и других условий;
- принцип эффективности и своевременности анализа направлен на сокращение времени для завершения работы путем реализации принципов рациональной деятельности предприятия - кодирования и автоматизации информационного обеспечения, повышения качества информации и методов анализа;
- принцип количественной определенности подразумевает количественное выражение:
 - 1) параметры и условия для обеспечения сопоставимости и оптимизации альтернативных решений;

- 2) связи между компонентами системы управления качеством;
- 3) степень неопределенности и риск при принятии решения.

Классификация основных методов анализа и их охват представленных в таблице 1.

Таблица 1

Классификация основных методов анализа и область их применения

Методы анализа	Область применения				
	Удовлетворенность потребителей	Соответствие требований к продукции	Соответствие характеристик продукции	Соответствие процессов СМК	Предупреждающие действия
1. Сравнения	+	+	+	+	+
2. Балансовый	+			+	+
3. Элиминирования	+			+	+
4. Графический	+		+	+	
5. Функционально-стоимостный анализ	+	+	+	+	+

Метод сравнения требует обеспечения сопоставимости сравниваемых показателей (единство оценки, устранение влияния различий в объеме и дальности и т.д.).

Метод баланса включает сравнение взаимосвязанных показателей экономической активности с целью выявления и измерения их взаимного влияния, а также расчета резервов для повышения эффективности производства.

Метод устранения позволяет выделить влияние одного фактора на обобщающие показатели производственно-хозяйственной деятельности, исключая действие других факторов.

Графический метод является средством для иллюстрации процессов и обработки результатов анализа.

Функционально-стоимостный анализ представляет собой метод системных исследований, используемых для целей объекта (продукт, процесс, характеристики) с целью повышения полезного эффекта (возврата) на единицу общих затрат в течение жизненного цикла продукта.

2) Методы прогнозирования

Цель прогнозирования – установить разумные варианты разработки показателей качества, компонентов затрат и других показателей СМК.

Основные задачи прогнозирования включают:

- развитие рыночного спроса на продукцию в соответствии с результатами маркетинговых исследований;
- выявление основных экономических, социальных и научно-технических тенденций;
- выбор показателей, которые оказывают значительное влияние на величину благоприятного эффекта прогнозируемой продукции в рыночных условиях;
- своевременное прогнозирование качества новых продуктов;
- прогноз организационно-технического уровня производства по этапам жизненного цикла изделия;
- обоснование экономической целесообразности разработки нового или повышения качества и эффективности продукции на основе имеющихся ресурсов и приоритетов.

3) Самооценка

В соответствии с «Методологией проведения самооценки», представленной в третьем издании ИСО 9004, необходимо определить объем самооценки и тип оценки: оценку высшего руководства (быстрый анализ) или

подробный оценка. Различные типы самооценки могут выполняться независимо, одновременно или последовательно; самооценка проводится с учетом специфики предприятия и следующих положений.

Самооценка – это комплексный систематический анализ деятельности и функционирования предприятия в соответствии с его уровнем зрелости.

Самооценка может быть использована для выявления сильных и слабых сторон предприятия в отношении его функционирования, а также установленной деятельности в целом и на уровне отдельных процессов с целью получения возможности устанавливать приоритеты и осуществлять улучшения.

Самооценка проводится группой лиц, представляющих связанные функциональные области и иерархические интересы на предприятии.

Поддержка результатов самооценки:

- постоянное совершенствование функционирования предприятия в целом;
- его прогресс в достижении и поддержании успеха;
- внедрение инноваций в процессы, продукты и организационную структуру, если это применимо;
- выявление передового опыта и возможностей для улучшения.

Результаты самооценки должны быть включены в анализ.

Результаты самооценки должны сообщаться соответствующим лицам на предприятии и использоваться для лучшего понимания управления предприятием и предприятиями в будущем.

Самооценка проводится компанией:

- для обеспечения внутренних потребностей в определении качества отдельных процессов, видов деятельности, подразделений и т.д.;
- если необходимо, предоставлять информацию о своих результатах третьим лицам (работа, связанная с сертификацией, лицензированием и т.д.).

Самооценка для нужд сертификации, лицензирование осуществляется в соответствии с требованиями и показателями определенных организаций, которые выполняют эти виды работ.

Информация о результатах самооценки, проводимых ответственными руководителями или руководителями процессов, предоставляется представителю команды по управлению качеством (PRK) для ее систематизации, обобщения и подготовки к обзору на совещаниях по качеству и для анализа высшим руководством.

Результаты самооценки предприятия должны быть наиболее важным вкладом в процесс обзора управления; поэтому такие оценки должны проводиться на регулярной основе.

4) Оценка эффективности СМК

Оценка эффективности СМК осуществляется путем определения степени соответствия конкретных критериев эффективности в точках (например, от 1 до 5 баллов) или в виде средневзвешенной величины для показателей, соответствующих пункту 8.4 ГОСТ Р ИСО 9001- 2008 [1] и дополнительные требования отраслевых стандартов (например, ГОСТ РВ 15.002 [2] для предприятий военно-промышленного комплекса), а также критерии, определенные на предприятии. Весовые коэффициенты конкретных критериев (при необходимости) определяются методом экспертных оценок [3].

В этой статье не рассматриваются конкретные индикаторы для оценки эффективности процессов и СМК; определяются только общие подходы к их оценке.

Оценка эффективности СМК включает следующие этапы:

- определение ответственности за сбор, обработку, предоставление информации об индикаторах эффективности (в соответствии со следующими положениями, стандартами процесса (TAP), должностными инструкциями);

- измерение и оценка показателей индивидуальных критериев эффективности СМК и процессов (ответственных – в соответствии с принадлежностью);
- оценка эффективности СМК предприятия (ответственного – директора по качеству);
- рассмотрение результатов оценки эффективности СМК на совещаниях по качеству и топ-менеджменту предприятия (СТП «Анализ СМК высшего руководства», «Положение о комиссии постоянного качества»);
- разработка корректирующих и профилактических мероприятий по результатам анализа (СТП «Корректирующие и профилактические действия»);
- контроль исполнения мер (ответственный – директор по качеству);
- оценка эффективности СМК предприятия представлена в таблице 2.

Таблица 2

Бальная шкала для оценки результативности СМК предприятия

Балл	Характеристика развития	Пояснения
1	Нет формализованного подхода	Систематический подход к проблемам отсутствует, нет результатов, результаты слабые или непредсказуемые
2	Подход основан на реакции на проблемы	Систематический подход, основанный на возникшей проблеме или коррекции, наличие минимальных данных о результатах улучшения
3	Устоявшийся формализованный системный подход	Систематический процессный подход, систематические улучшения на ранней стадии; наличие данных о соответствии целям и существовании тенденций улучшения
4	Акцент на постоянное улучшение деятельности предприятия	Применение процесса улучшения; хорошие результаты и устойчивые тенденции улучшения
5	Лучшие показатели в классе деятельности	Значительно интегрированный процесс улучшения; лучшие в классе результаты в сравнении с продемонстрированными достижениями

Частные показатели эффективности СМК выбираются из набора показателей, характеризующих все сферы деятельности предприятия, в каждом конкретном случае индивидуально, в зависимости от необходимости и важности задач, стоящих перед предприятием.

После внедрения процессов СМК необходимо измерять производительность процессов СМК, оценивать и сравнивать показатели не только с критериями, разработанными и включенными в документацию (оценить эффективность процесса), но также и с предыдущими измерениями для определения тенденций процессов. После оценки эффективности процессов СМК измерение и оценка эффективности СМК предприятия осуществляется в соответствии с методами и критериями, принятыми на предприятии.

Список использованных источников

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования.
2. ГОСТ РВ 15.002-2003 СРПП ВТ. Системы менеджмента качества. Общие требования.
3. Граб В.П. Экспертное оценивание показателей педагогико-эргономического качества электронных изданий образовательного назначения // Труды международного симпозиума «Надежность и качество». Пенза: ПГТУ, 2007. С. 89-93.
4. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

Дата публикации: 24.10.2018

© Ситдекова Рамзия Газинуровна