

УДК 006.06

Л. А. Рыжов, Ю. Б. Орехова, Х. А. Невмятуллина*

Российский химико-технологический университет им. Д.И. Менделеева, Москва, Россия

125480, Москва, ул. Героев Панфиловцев, д. 20

*knevm@mail.ru

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ НА ПРИМЕРЕ ОАО «УРАЛЬСКАЯ СТАЛЬ».

В работе рассмотрен процесс оценки результативности системы менеджмента качества на примере ОАО «Уральская Сталь». Выявлены цели проведения оценки результативности и влияние ее на достижение поставленных задач предприятия в будущем.

Ключевые слова: система менеджмента качества; оценка результативности; показатели процесса.

В стандартах ИСО серии 9000 одним из основных инструментов совершенствования деятельности компании в области качества является измерение результативности действующей системы менеджмента качества (СМК). П. 2.8.3 [1] разъясняет, что проведение регулярной оценки результативности и эффективности СМК является одной из задач высшего руководства компании. Данная оценка, проводимая на систематической основе, через запланированные интервалы времени, с целью обеспечения ее постоянной пригодности, достаточности и результативности является одним из требований ГОСТ ISO 9001–2011, посредством которого осуществляется реализация одного из принципов менеджмента качества – принятие решений, основанных на фактах. Однако в вышеуказанных стандартах при трактовке данных требований не предлагается определенного механизма оценки результативности системы менеджмента, как компании в целом, так и отдельных процессов. Поэтому вопросы, связанные с проблемой адекватной и объективной оценки, а также последующего анализа результативности СМК, приобретают вид задачи как теоретической, так и практической значимости и каждое предприятие сталкивается с необходимостью выбора своего способа определения результативности.

Цель работы — представить порядок проведения оценки результативности СМК в ОАО «Уральская сталь».

В [2] предлагается методика оценки результативности СМК на основе оценки результативности процессов СМК, функционирующих на предприятии. Оценку результативности проводит владелец процесса. Периодичность оценки результативности процесса СМК – не реже одного раза в год.

Расчет проводит руководитель процесса на основании записей наблюдения по контрольным точкам за состоянием процесса в реальном времени. Руководитель процесса обеспечивает сбор данных в базу, их обработку и систематическое обновление.

Результативность процесса определяется как среднеарифметическая величина результативности показателей процесса и исчисляется в процентах.

Справка о результатах оценки процесса (далее – Справка) – итоговый документ, который заполняют на основании произведенного расчета результативности

процесса, анализа состояния дел по процессу и разработки корректирующих и предупреждающих мероприятий.

Если при разработке процесса определены несколько руководителей процесса (по направлениям деятельности), то владелец процесса определяет руководителя процесса, ответственного за описание и расчет результативности процесса в целом (далее – ответственный). Ответственный организует проведение расчета и оценки результативности процесса всеми руководителями данного процесса.

Руководители процесса по направлениям деятельности:

1) несут ответственность за исходные данные о фактических значениях показателей результативности процесса по своему направлению деятельности;

2) проводят расчет результативности и оценку процесса по своему направлению деятельности в соответствии;

3) осуществляют анализ процесса, разработку мероприятий корректирующего/предупреждающего характера, по своему направлению деятельности;

4) оформляют Справку;

5) предоставляют результаты оценки процесса (Справка с приложением расчета) ответственному.

Ответственный обобщает предоставленные данные, готовит обобщенную Справку о результатах оценки процесса в целом, путем определения среднеарифметических значений показателей процесса.

В случае, если один из процессов по направлениям деятельности по результатам расчета оценен «неудовлетворительно», то функционирование всего процесса также признается неудовлетворительным.

В случае, если результативность процесса достигает 100% (т.е. достигнут максимально возможный результат действенности процесса по установленным параметрам), руководитель процесса пересматривает контролируемые параметры процесса и точки контроля. Т.к. оптимальное воздействие контролируемых параметров на процесс достигнуто, то необходимо улучшение других параметров, влияющих на ход процесса.

Расчет результативности процесса СМК «Производство продукции» осуществляют по схеме, отраженной на рисунке 1.



Рис.1. Расчет результативности процесса «Производство продукции»

Если контролируемые параметры невозможно изменить, необходимо изменить критерии оценки данных параметров (при этом внести необходимые изменения в нормативную документацию, регламентирующую ход процесса).

Расчет результативности процесса должен содержать входные данные с указанием источника информирования и периода отбора данных, схему расчета и полученные результаты.

Расчет является неотъемлемой частью Справки о результатах оценки процесса. Расчет подписывает руководитель процесса.

Результативность по каждому из показателей процесса определяется как среднеарифметическое значение элементов и выражается в процентах.

Параметры процесса, как правило, оцениваются по объему и своевременности исполнения. Для любого параметра процесса может быть установлено его числовое значение параметра процесса – цель параметра процесса. Параметр процесса (цель параметра процесса) не может быть достигнут более чем на 100%.

Входные и выходные данные, относящиеся к процессу, определены в паспорте каждого процесса. Результативность определяют на основании анализа их достаточности и своевременности предоставления. При анализе выходных данных учитывается наличие обратной связи (исключения составляют данные, представляемые Высшему руководству).

Результативность обеспеченности процесса ресурсами определяется сравнительным методом с учетом требуемых и фактических значений

материальных/нематериальных объектов (вход), результатов преобразования (выход).

При определении результативности такого параметра, как компетентность исполнителей процесса, используют данные оценки рабочих мест, данные о соблюдении требований к периодичности повышения квалификации, о соответствии работников требованиям по квалификации, опыту работы и т.д.

Результативность определяют по всем точкам контроля процесса, указанным в паспорте процесса в зависимости от установленных значений параметров – целей показателей процесса. Параметры эффективности в расчет не включают, а используют при анализе процесса.

При определении результативности ведения записей учитывают правильность их ведения в соответствии с требованиями стандарта организации наличие установленных форм записей (по реестру форм записей структурного подразделения) и регулярность ведения записей.

Результативность удовлетворенности потребителей процесса рассчитывают на основании полученных претензий от внешних и внутренних потребителей, анкетирования, степени соответствия продукции/услуг заказу и т.д.

Оценку результативности осуществляют на основании расчета результативности процесса в соответствии с градацией таблицы 1.

Таблица 1. Шкала результативности процесса

Результативность процесса, %	Оценка
> 95%	удовлетворительно
70 - 95%	процесс возможен к применению
< 70%	неудовлетворительно

На основании проделанной работы можно сделать следующие выводы. Алгоритм проведения оценки результативности СМК базируется на оценке результативности ее процессов, что, в свою очередь, обеспечивает на постоянной основе контроль качества продукции, своевременное решение проблем и стратегически верную постановку задачи на будущее.

Рыжов Леонид Андреевич, студент 4 курса факультета Инженерной химии РХТУ им. Д. И. Менделеева, Россия, Москва.

Орехова Юлия Борисовна, студентка 3 курса факультета Инженерной химии РХТУ им. Д. И. Менделеева, Россия, Москва.

Невмятуллина Хадия Абдрахмановна, доцент кафедры стандартизации и инженерно-компьютерной графики РХТУ им. Д. И. Менделеева, Россия, Москва.

Литература

- ГОСТ ISO 9001–2011 «Системы менеджмента качества. Требования»
- Горячев В.В. Оценка результативности системы менеджмента качества // Методы менеджмента качества. 2009. №12. с.14-18

*Ryzhov Leonid Andreevich, Orekhova Yuliya Borisovna, Nevmiatullina Khadiia Abdrahmanovna**

D.I. Mendeleev University of Chemical Technology of Russia, Moscow, Russia.

* e-mail: knevm@mail.ru

IMPACT ASSESSMENT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE CASE OF JSC «URAL'S STEEL»

Abstract

In our work we considered a process of impact assessment of quality management system in the case of JSC "Ural's Steel". Aims of conducting an impact assessment and its effect on achievement of organization tasks in the future were identified.

Key words: quality management system; impact assessment; process indicators.