

Сергей ОСНОВИН

кандидат сельскохозяйственных наук, доцент

Виктор ОСНОВИН

кандидат технических наук, доцент

Лариса ОСНОВИНА

*кандидат технических наук, доцент
(Белорусский государственный
аграрный технический университет)*

Наталья МАЛЬЦЕВИЧ

*кандидат экономических наук, доцент
(Белорусский государственный
экономический университет)*

УДК 006.6

Мониторинг процессов системы менеджмента качества организации

Введение

Важной задачей руководства любой организации является обеспечение ориентации данной структуры на запросы потребителей. Ее решению способствует внедрение процессного подхода к управлению предприятием.

Применение упомянутого подхода позволяет создавать направленные на удовлетворение потребительских запросов системы управления, а также придавать последнему непрерывный характер.

В соответствии с концепцией всеобъемлющего контроля качества и требованиями стандартов ИСО серии 9000 управление организацией должно проводиться на основе процессного подхода. Однако недостаточная проработанность ряда его положений снижает эффективность действий, связанных с менеджментом качества, и препятствует расширенному применению последнего.

Мониторинг процессов системы менеджмента качества предполагает организацию управляющей предприятием структурой сбора, хранения, анализа, прогноза и передачи данных. Соответствующие действия проводятся для того, чтобы выявлять отклонения всех связанных с деятельностью организации показателей от плановых значений и осуществлять оперативное вмешательство руководства в случаях, когда те или иные процессы необходимо корректировать для исключения повторения уже выявленных несоответствий или предупреждения обусловленных ими потерь.

В связи с этим от руководителей предприятий требуется грамотная организация работы персонала и проведение мониторинга процессов систем менеджмента качества. Для своевременного осуществления корректирующих воздействий необходимо предотвращать или снижать потери (как предприятия, так и его клиентов) от различных несоответствий, вызываемых неблагоприятным развитием текущей ситуации.

Основная часть

Проведение мониторинга процессов системы менеджмента качества на конкретном предприятии способствует выпуску отвечающей всем запросам потребителей продукции, позволяет администрации более точно оценивать экономическую обстановку, отслеживать и прогнозировать динамику и тенденции финансово-хозяйственной деятельности данной структуры.

С учетом этого руководству предприятия необходимо:
определить этапы мониторинга системы менеджмента качества, их последовательность и порядок взаимодействия;

установить критерии и использовать методы, обеспечивающие результативное управление соответствующими процессами;

обеспечить наличие информации и ресурсов, необходимых для поддержания этих процессов;

провести рассмотрение, измерение и анализ полученных результатов (в случаях, когда это возможно);

принять меры, необходимые для получения запланированных результатов.

Мониторинг процессов системы менеджмента качества позволяет:

улучшить качество анализа и прогноза на отраслевом и местном уровнях;

своевременно выявлять и ликвидировать возникающие несоответствия;

предлагать органам государственного управления наиболее аргументированные варианты решения возникающих социально-экономических проблем.

Необходимо учитывать то, что объектами управления при процессном подходе являются процессы.

Можно выделить следующие функции, связанные с управлением последними:

планирование (описание, идентификация и документирование);

контроль (определение методов изменения процессов, построение системы необходимых показателей, оценка и анализ хода процессов, изучение ориентированной на них системы управления);

улучшение (выявление требующего совершенствования процесса, выбор соответствующего метода, разработка и реализация необходимых мер).

Решения, связанные с практической реализацией и развитием рассматриваемого вида деятельности, имеют как теоретическую, так и практическую значимость.

Общие вопросы, касающиеся формирования и развития систем мониторинга менеджмента качества, в своих работах рассматривали В. Деминг, Д. Джуран, К. Исикава, Ф. Кросби, Г. Тагути, А. Фейгенбаум, Дж. Харрингтон, У. Шухарт [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8].

Экономическая специфика данного вида деятельности подробно рассматривалась в исследованиях Дж. Кампанеллы, В. В. Окрепилова, Дж. Ч. Шоттмиллера и др. [9, 10].

Проблемы, возникающие при проведении мониторинга менеджмента качества, изучали Ю. П. Адлер, С. Е. Щепетова, В. Г. Версан и др. [11, 12].

Следует отметить, что несмотря на проведенные рядом отечественных и зарубежных ученых исследования теории и практики построения и документирования организациями собственных моделей систем менеджмента, а также эффективного мониторинга последних, позволяющего оценивать их результативность и эффективность по значимым и измеримым показателям, сводимым к единой оценке, работы упомянутых авторов требуют дополнительного обсуждения и изучения.

Затраты на качество названными исследователями рассматриваются только с теоретической точки зрения без детальной оценки воздействий менеджмента качества на деятельность предприятий.

По результатам анализа процесса мониторинга работы конкретной организации определяются контролируемые параметры, при этом учитываются результаты проведенных измерений.

На первом этапе анализа изучаются результативные показатели вспомогательных процессов.

На втором этапе проводится оценка вероятности достижения запланированных результатов. Для этого исследуются факторы риска, относящиеся к внешней среде, комплектующим изделиям и материалам, оборудованию и программному обеспечению, персоналу, управляющим воздействиям.

Мониторинг может рассматриваться как процесс, метод или система.

В первом случае можно выделить такие его функции, как сбор, систематизация, оценка и анализ информации, обоснование прогноза развития.

Мониторинг как процесс рассматривается в соответствии с циклом Деминга, в рамках которого происходят:

планирование (определение способов оценки и т.д.);

измерение показателей, осуществляемое в установленные временные интервалы, по стандартной методике;

контроль результатов;

корректировка (изменение и уточнение) значений рассматриваемых показателей;

организация хранения данных.

Основными составляющими мониторинга считаются:

система показателей, отражающая основные входные и выходные характеристики изучаемых процессов;

диапазон допустимых значений упомянутых показателей, установленный путем выполнения измерений, оценок и прогнозов;

методы исследования показателей, обеспечивающие сбор, анализ, интерпретацию и, возможно, прогнозирование состояния рассматриваемого объекта;

информационная технология, поддерживающая проведение мониторинга, а также анализ и хранение получаемых в его ходе данных, используемых для принятия управленческих решений.

Существуют следующие подходы к измерению процессов системы менеджмента качества:

применительно ко всем процессам проводятся измерения с последующей статистической обработкой их результатов;

оцениваются основные показатели наиболее важных процессов;

оцениваются косвенные показатели.

При внедрении системы менеджмента качества используются методы, перечисленные в таблице.

Методы проведения мониторинга (измерения) процессов

| Методы | Способы оценки результатов |
|------------------|-------------------------------------|
| Инструментальный | С помощью оборудования |
| Социологический | Проведение анкетирования |
| Экспертный | С привлечением специалистов |
| Статистический | Обработка массивов (выборки) данных |

Инструментальный метод считается наиболее точным и поэтому используется для основных процессов, связанных с производством продукции.

Социологический метод обычно позволяет получить информацию от потребителей. Он применяется для изучения вспомогательных процессов, данные о которых используются сотрудниками предприятия.

Если вышеприведенные методы использовать нецелесообразно, применяется экспертный метод оценки. Для выполнения последней могут привлекаться руководители организации, ответственные за определенные процессы лица, потребители или их представители, внешние или внутренние аудиторы, а также иные специалисты.

Статистический метод применяется для представления обобщенных результатов данных, полученных с использованием названных ранее способов.

Основными характеристиками мониторинга процессов менеджмента качества организации являются:

унификация показателей;

определение и адаптация методов диагностики последних;

статистическая обработка данных;

возможность прогнозирования состояния предприятия при определении входных параметров.

При использовании процессного подхода необходимым представляется проведение двойного мониторинга: внутреннего – для выделенных процессов (в том числе связанных с измерениями,



Рис. 1. Результативность, эффективность и дополнительные показатели процесса

контролем и диагностикой), внешнего – для рассмотрения всей цепочки процессов, связанных с управлением качеством в процессе изготовления конечного продукта.

Рассматривая мониторинг как метод управления, необходимо определить его цели и инструменты.

Основная цель мониторинга процессов системы менеджмента качества – получение актуальной и достоверной информации, обеспечивающей принятие верных административных решений и выбор оптимальной стратегии управления.

Инструментарий мониторинга должен адекватно отображать состояние отслеживаемых процессов и тем самым способствовать решению связанных с управлением задач. Результаты контрольно-оценочных процедур могут быть оценены математически с использованием обоснованных статистических методов, позволяющих определять природу и масштабы изменений.

Мониторинг как система состоит из совокупности сведений о реализации процессов, контрольных процедур, методов оценки и диагностики.

Его отличительными чертами являются:

информативность (полнота сведений);

оперативность (получение необходимых показателей достаточно быстро);

точность и чувствительность, достигающиеся за счет использования объективных процедур и обеспечивающие восприимчивость к изменениям отдельных показателей.

Результаты мониторинга процессов системы менеджмента качества можно охарактеризовать показателями, которые приведены на рисунке 1.

Осуществление мониторинга и анализ его результатов позволяют предприятиям:

демонстрировать соответствие своей продукции предпочтениям потребителей;

обеспечивать соответствие систем менеджмента качества собственным запросам;

постоянно повышать результативность упомянутых систем.

Для оперативной оценки работы системы менеджмента качества организации необходимо проводить обработку информации, которая касается восприятия потребителями результатов выполнения их запросов. При этом должны быть определены методы получения и использования упомянутой информации.



Рис. 2. Алгоритм анализа системы менеджмента качества

Анализ рассматриваемой системы проводится по алгоритму, представленному на рисунке 2.

Данные мониторинга системы менеджмента качества анализируют специалисты всех подразделений организации в зависимости от специфики выполняемой ими работы. Это позволяет руководству данной структуры принимать решения, касающиеся:

- повышения степени удовлетворенности заказчиков и потребителей продукцией, выпускаемой предприятием;
- корректировки стратегии развития последнего;
- методов совершенствования продукции;

проведения действий, которые способствуют обеспечению качества товаров и стабильности технологических процессов;

взаимоотношений с поставщиками сырья и материалов.

При организации внутреннего и внешнего аудита необходимо:

- осуществить выбор соответствующих показателей;
- выполнить привязку их значений к определенным временным промежуткам;
- определить методы диагностики;
- выявить возможные причины отклонений значений показателей;
- определить способы их корректировки.

Аудит позволяет:

подтвердить соответствие результатов работы системы менеджмента качества установленным требованиям;

уточнить причины возможных несоответствий;

разработать перечень корректирующих действий;

обеспечить понимание персоналом целей, задач и требований, установленных при формировании упомянутой системы;

предложить способы ее совершенствования.

По результатам проверки определяются несоответствия и разрабатываются корректирующие действия, направленные на дальнейшее улучшение результативности и эффективности системы менеджмента. Учет запланированных и выполненных мероприятий позволяет руководителям предприятий не только осуществлять планирование работ, но и разрабатывать необходимые предупредительные и корректирующие меры.

Следует отметить, что важное значение необходимо уделять определению времени проведения аудита. Последний может быть ежедневным, еженедельным, ежемесячным, квартальным, полугодовым, годовым.

Периодичность его осуществления устанавливается владельцем (руководителем) предприятия исходя из состояния последнего, а также с учетом воздействия объективных или субъективных факторов. Однако не следует проводить аудит реже, чем раз в год. Правильно выбранный период анализа результатов деятельности предприятия позволяет не только своевременно выявлять несоответствия, но и предупреждать их возникновение.

В связи с этим необходимо совершенствовать практику мониторинга процессов системы менеджмента качества, тем самым способствуя выявлению проблем и получению практических преимуществ от использования описанного выше важнейшего инструмента управления.

Заключение

Рассматриваемый вид деятельности является необходимым элементом системы управления качеством продукции, позволяющим выявлять негативные изменения, а также осуществлять корректирующие и предупреждающие действия, что особенно важно в условиях рыночных отношений.

Для управления качеством продукции организация должна обеспечивать идентификацию нестандартных товаров и предотвращать случаи их непреднамеренного использования или реализации. Необходимо установить документированную процедуру, определяющую средства и методы управления, а также границы ответственности и полномочия персонала, выполняющего действия с несоответствующей установленным требованиям продукцией.

В отношении последней могут применяться следующие меры:

устранение несоответствий;

санкционированное использование;

предотвращение первоначального использования;

осуществление адекватных действий в случае поставки или использования.

После исправления имеющей недостатки продукции она должна подлежать повторной верификации для подтверждения соответствия требованиям.

ЛИТЕРАТУРА

1. Деминг, У. Э. Выход из кризиса: новая парадигма управления людьми, системами и процессами / У. Э. Деминг. – М.: Полимер, 2011. – 418 с.
2. Джуран, Дж. М. Качество и прибыль // Дж. М. Джуран. – М.: Издательство стандартов, 1970. – 198 с.
3. Исикава, К. Японские методы управления качеством / К. Исикава. – М.: Экономика, 1988. – 208 с.
4. Филипп, Б. К. Качество и я. Жизнь бизнеса в Америке / Б. К. Филипп. – М.: Стандарты и качество. – 2003. – 264 с.
5. Тагути, Г. Оптимальное проектирование как техника качества / Г. Тагути // Методы менеджмента качества. – 2003. – № 9. – С. 14–17.
6. Фейгенбаум, А. Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум. – М.: Экономика, – 1986. – 470 с.
7. Харрингтон, Дж. Х. Управление качеством в американских корпорациях / Дж. Х. Харрингтон. – М.: Экономика. – 1990. – 272 с.
8. Shewhart, W. A. Statistical method from the viewpoint of quality control / W. A. Shewhart. – Washington: The Graduate School, the Department of Agriculture, 1939. – 155 p.
9. Окрепилов, В. В. Управление качеством: учебник для вузов / В. В. Окрепилов. – 3-е изд., доп. и перераб. – СПб.: Наука, 2000. – 911 с.
10. Шоттмиллер, Дж. Затраты на качество стимулируют процессы непрерывного совершенствования / Дж. Шоттмиллер // Методы менеджмента качества. – 2003. – № 2. – С. 4–9.
11. Адлер, Ю. П. Экономика качества как система / Ю. П. Адлер, С. Е. Щепетова. – М.: Стандарты и качество, 2009. – 302 с.
12. Версан, В. Г. Интеграция управления качеством продукции: новые возможности / В. Г. Версан. – М.: Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации, 1994. – 218 с.

РЕЗЮМЕ

Мониторинг процессов системы менеджмента качества обеспечивает выпуск продукции, которая удовлетворяет запросам потребителей. Чтобы поддерживать данную систему в рабочем состоянии, необходимо постоянно улучшать ее результативность.

Мониторинг процессов упомянутой системы позволяет проводить более точную оценку сложившейся экономической обстановки, отслеживать и прогнозировать динамику и тенденции финансово-хозяйственной деятельности предприятия.

В связи с этим необходимо:

определить связанные с мониторингом операции, их последовательность и порядок взаимодействия;

установить критерии и использовать методы, обеспечивающие результативное управление процессами;

обеспечить наличие информации и ресурсов, необходимых для того, чтобы поддерживать соответствующие процессы; проводить мониторинг, измерение, анализ процессов в тех случаях, когда это возможно;

принимать необходимые меры для достижения запланированных результатов и постоянного их улучшения.

Мониторинг процессов системы менеджмента качества позволяет:
улучшить качество анализа и прогноза процессов на отраслевом и местном уровнях;
своевременно реагировать на возникающие несоответствия;
предлагать органам государственного управления наиболее аргументированные варианты решения возникающих социально-экономических проблем.

SUMMARY

Monitoring processes of the quality management system ensures the production of products that meet the requirements of consumers. To maintain the quality management system in working condition, it is necessary to constantly improve its effectiveness.

Monitoring the processes of this system allows for a more accurate assessment of the current economic situation, monitoring and forecasting the dynamics and trends of the company's financial and economic activities.

In this connection it is necessary:

- to determine the operations related to monitoring, their sequence and interaction;
- establish criteria and use methods that ensure effective process management;
- ensure that information and resources are available to support the relevant processes;
- monitor, measure, analyze processes where possible;
- take the necessary measures to achieve the planned results and their constant improvement.

Monitoring the processes of the quality management system allows:

- improve the quality of analysis and forecast processes at the sectoral and local levels;
- timely respond to emerging inconsistencies;
- to offer the most reasoned solutions to the emerging social and economic problems to the state administration bodies.

Поступила 22.03. 2017