

МЕТОДИКА ОЦІНЕННЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Розглянуто унікальну методику оцінювання результативності системи управління якістю (СУЯ) за допомогою одного показника. Представлена методика дозволяє оцінити і функціонування поточного стану СУЯ, кожного виду діяльності, процесів, а також виявити напрями з її поліпшення.

Кожне підприємство прагне працювати ефективно й бути конкурентоспроможним як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках. Сьогодні смаки споживачів часто змінюються, й усе більше із них прагнуть отримувати високоякісну продукцію, ніж другосортну. Тому якість є рушійною силою ринкових відносин і основою конкурентоспроможності, головним фактором успіху й найважливішою умовою діяльності підприємства, а управління якістю — візитною карткою кожного підприємства. СУЯ — пошук, якщо вона не орієнтована на рух до успіху. Для цього підприємства вводять СУЯ, розробляють процедури оцінювання результативності СУЯ [1, 2]. Однак ДСТУ ISO 9001 [1] не пропонує певного механізму оцінювання результативності ні окремих процесів, ні СУЯ у цілому. На практиці ж розроблення методики оцінювання результативності СУЯ стає вкрай необхідним. Об'єктами, відносно яких використовується поняття «результативність», можуть бути як діяльність підприємства у цілому, враховуючи СУЯ, так і певна її частина, яку можна виділити як підсистему, окремий процес або діяльність підрозділу аж до окремого співробітника [2]. Дуже важливо, враховуючи специфіку підприємства, правильно визначити процеси, що братимуть участь у сумарному оцінюванні результативності СУЯ, їхні критерії та коефіцієнти вагомості. В іншому випадку, стабільна й «достатня», на перший погляд, результативність СУЯ виявиться «нечутливою» до змін, що відбуваються у системі.

Мета статті — описати методику оцінювання результативності СУЯ, застосовувану у ДП «Укрвуглеякість», м. Донецьк.

На підприємстві використовується унікальна методика, яка дозволяє оцінити результативність і функціонування поточного стану СУЯ за кожним видом діяльності (процесом, підрозділом) і в цілому на підприємстві. В основу методу закладено кваліметричний підхід до формування системи оцінювання й застосовано комплексний метод оцінювання, коли експертна група розробляє оцінювання шкали й бере участь у процесі визначення вагомості критерію оцінювання процесів і системи СУЯ.

Для оцінювання поліпшення функціонування СУЯ на підприємстві, згідно із процедурою, спочатку в кожному підрозділі визначається результативність і проводиться моніторинг процесів (рис. 1), а потім отримані результати аналізуються, узагальнюються й оцінюються у цілому за підприємством. Це дозволяє чітко й прозоро простежити результативність СУЯ за кожним процесом усіх видів діяльності підприємства.

Одним із етапів оцінювання результативності СУЯ є розроблення карт управління процесами (КУП), які містять такі реквізити:

- засіб управління;
- вхідні дані й результати процесів;
- вихідні дані, результати процесів і записи, що стають результатом процесу, протоколи;
- відповідальні за процес;

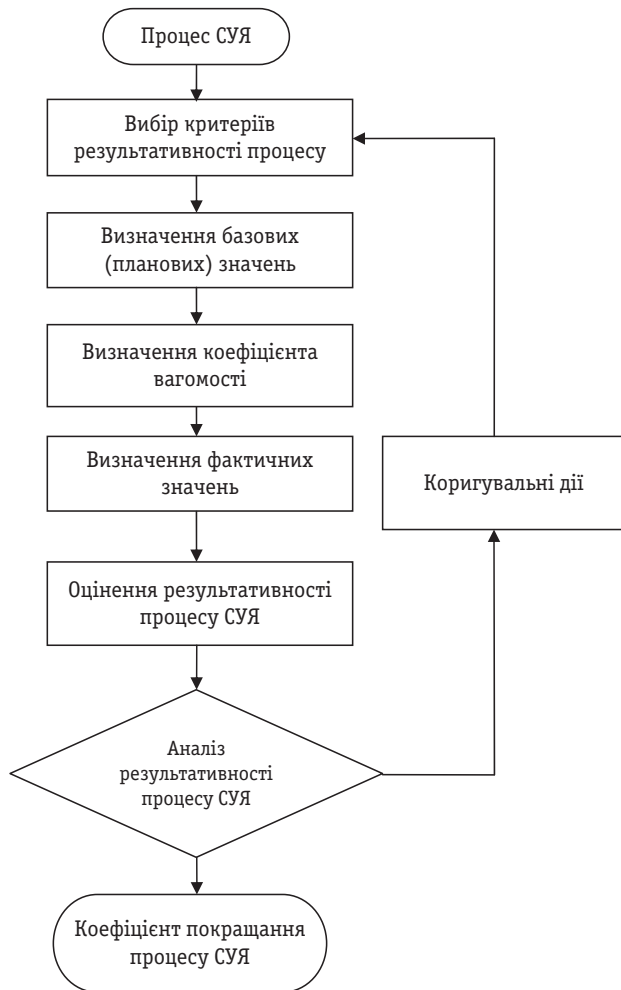


Схема визначення результативності процесів СУЯ підприємства

- ресурси;
- критерії результативності процесу;
- показники моніторингу процесу.

У ДП «Укрвуглеякість» розроблено 24 карти на процеси СУЯ, які щорічно переглядаються й затверджуються генеральним директором.

Процедура оцінювання результативності процесів СУЯ складається з таких етапів:

- визначення результативності процесів СУЯ;
- визначення результативності СУЯ у цілому за підприємством.

Для оцінювання результативності процесів СУЯ виділяються й ідентифікуються всі процеси СУЯ підприємства, які доцільно аналізувати для досягнення поставлених цілей. Для оцінювання кожного процесу СУЯ виявляються оцінювальні характеристики критеріїв процесів і визначаються коефіцієнти вагомості критеріїв. Коефіцієнти вагомості критеріїв результативності (Q_i) визначаються власником процесу, «значимість» у частках від 0 до 1 визначається за рівнем вагомості [3—5].

Для проведення моніторингу й оцінювання результативності процесів визначаються планові й фактичні значення критеріїв. Межі оцінювальних характеристик критеріїв процесів визначаються за обраною шкалою [6].

Це може бути визначення й досягнення цілей, строки виконання робіт, рекламації споживачів, вхідний контроль устаткування, хімічних реактивів тощо.

Обчислення співвідношення зв'язку між фактичним і плановим значеннями за кожним критерієм використовується для оцінювання досягнення поставлених цілей і під час розроблення коригувальних і/або попереджувальних дій з управління процесом.

Таблиця 1. Оцінка критеріїв результативності процесу

| Ч/ч | Фактичне значення критерію результативності, KP_i | Ступінь досягнення цілей i -го планового показника, $D_{ц}$ | Оцінка критерію результативності |
|-----|---|---|--|
| 1 | 0 | 0 | Процес не функціонує |
| 2 | 1—2 | 0,1—0,3 | Процес функціонує нерезультативно й вимагає втручання вищого керівництва до усунення чинників або коригування цілей підприємства |
| 3 | 3—4 | 0,4—0,7 | Процес функціонує нерезультативно й вимагає від його власника розроблення ефективних коригувальних дій |
| 4 | 5—6 | 0,8—1,0 | Процес функціонує результативно, але вимагає від його власника розроблення заходів щодо поліпшення |

Таблиця 2. Результативність процесу

| Межі числового значення результативності процесу | Оцінка результативності процесу |
|--|---------------------------------|
| РП < 9 | Незадовільно |
| 9 < РП < 11 | Задовільно |
| РП > 11 | Добре |

Таблиця 3. Коефіцієнт вагомості процесу СУЯ

| Найменування процесу | Бал, проставлений експертами | | | | Сума оцінок n -х експертів | Коефіцієнт вагомості |
|----------------------|------------------------------|-----|-----|--------|------------------------------|----------------------|
| | 1-й | 2-й | ... | n -й | | |
| | | | | | | |

Ступінь досягнення поставлених цілей для критеріїв результативності визначається за формулою:

$$D_{ц} = KР_{ф} / KР_{пл}, \quad (1)$$

де $D_{ц}$ — ступінь досягнення мети; $KР_{ф}$ — фактичне значення критерію результативності; $KР_{пл}$ — заплановане значення критерію результативності.

Числове значення i -го критерію результативності визначається, виходячи із діапазону виконання i -го планового показника та 6-ти бальної шкали (табл. 1).

Оцінення результативності процесу проводиться шляхом додавання числових значень i -их критеріїв результативності з урахуванням коефіцієнтів значимості:

$$KР_{п} = \sum_{i=1}^n KР_i \cdot Q_i, \quad (2)$$

де $KР_{п}$ — числове значення критерію результативності процесу; $KР_i$ — числове значення i -го критерію результативності; Q_i — коефіцієнт значимості i -го критерію результативності; n — число i -их критеріїв результативності.

Менеджер з якості підрозділу за підсумками оцінення результативності процесів робить висновок стосовно поточної їх результативності (табл. 2).

На підставі отриманих даних і проведення оцінення результативності процесів у кожному підрозділі підприємства робляться висновки. Після чого власник процесу приступає до розроблення коригувальних (попереджувальних) дій.

Потім уповноваженим з якості підприємства — представником вищого керівництва — на підставі інформації стосовно значення результативності СУЯ у кожному підрозділі аналогічно проводиться оцінення результативності СУЯ у цілому на підприємстві й визначається коефіцієнт поліпшення.

У цьому випадку коефіцієнти вагомості процесів СУЯ підприємства визначаються експертним шляхом

за 20-ти бальною шкалою з розбивкою за основними процесами (0—10 балів) і допоміжними (10—20).

У цьому випадку коефіцієнт значимості процесу обчислюється як частка від розподілу суми оцінок n -х експертів i -го процесу на суму оцінок n -х експертів усіх процесів (табл. 3) [7].

За результатами оцінення поточної результативності СУЯ підприємства визначається коефіцієнт поліпшення:

$$K = P_{СУЯм} - P_{СУЯпр}, \quad (3)$$

де K — коефіцієнт поліпшення СУЯ; $P_{СУЯм}$ — поточне числове значення результативності СУЯ; $P_{СУЯпр}$ — попереднє числове значення результативності СУЯ.

Результати оцінення результативності СУЯ і коефіцієнт поліпшення фіксуються у протоколі.

Оцінка результативності СУЯ на підприємстві проводиться два рази на рік, і це дає можливість керівництву після звіту щодо результативності СУЯ за перше півріччя скоригувати дії на друге аби досягти поставлених цілей у цілому за рік.

ВИСНОВКИ

1. Використання методики оцінення результативності СУЯ довело її дієздатність під час вимірювання результативності функціонуванні СУЯ, а також у виявленні напрямів з її поліпшення.

2. Ця методика дозволяє:

- оцінити результативність СУЯ на всіх рівнях управління й за всіма видами діяльності підприємства;
- робити висновки стосовно поліпшення або погіршення функціонування СУЯ на підприємстві;
- проводити моніторинг результативності СУЯ та її процесів у динаміці за відповідний період.

3. Розглянуту методику оцінювання результативності СУЯ можна застосувати на будь-якому підприємстві відповідного сектору народного господарства України.

ЛІТЕРАТУРА

1. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2009. — [Чинний від 2009-09-01]. — К.: Держспоживстандарт України, 2009. — 26 с. — (Національний стандарт України).
2. Меркушова Н. И. Анализ подходов к оценке результативности системы менеджмента качества в организациях [Текст] / Н.И. Меркушова // Проблемы современной экономики: материалы междунар. науч. конф. (г. Челябинск, декабрь 2011 г.). — Челябинск: Два комсомольца, 2011. — С. 127—129.
3. Титаренко А. А. Практические аспекты разработки, внедрения и совершенствования систем менеджмента на предприятии / А.А. Титаренко // Материалы VIII ежегодного форума: сборник докладов. — Алушта, АР Крым: ТЮФ Норд, 26—31 мая 2008 г. — С. 269—277.
4. Заносиенко О.А. Оценка результативности системы менеджмента качества предприятия жизнеобеспече-
ния / О.А. Заносиенко // Кафедра «Экономический анализ и качество», ФГБОУ ВПО «ТГТУ». — 2013. — Т. 19. — № 1. — С. 201—205.
5. Волюнский В.Ю., Абдулова С.Ю. Анализ практики реализации методических подходов к оценке результативности систем менеджмента качества // Фундаментальные исследования, 2009. — № 3. — С. 112—115 (эл. http://www.rae.ru/fs/?section=content&op=show_artikle&article_id=7782256).
6. Методические указания по оценке уровня и качества промышленной продукции: РД 50–149–79.– М.: Изд-во стандартов, 1979. — 123 с.
7. Харченко М. А. Корреляционный анализ. Учебное пособие для вузов. — Воронеж: Издательско-полиграфический центр Воронежского государственного университета, 2008. — 30 с. ■

Т. Моцак, заступник генерального директора з питань метрології, стандартизації та сертифікації,
А. Чернявський, генеральний директор,
Л. Уткіна, головний метролог,
 ДП «Укрвуглеякість», м. Донецьк,
Ф. Недопекін, доктор технічних наук, професор фізико-технічного факультету,
Є. Пилипченко, студент,
 Донецький національний університет, м. Донецьк

НОВИНИ

ЯК СТАНДАРТИЗАЦІЯ МОЖЕ ПІДТРИМУВАТИ СРІБНУ ЕКОНОМІКУ

11 червня 2014 року в Стамбулі відбувся 3-й Самміт з європейської стандартизації на тему: «Як стандартизація може підтримувати срібну економіку» (41-а Генеральна Асамблея CEN та 54-та чергова Генеральна Асамблея CENELEC).

Старіння — один з найбільших соціальних та економічних викликів XXI ст. для європейської спільноти. Ця проблема матиме негативний вплив на всі європейські країни та більшість політичних сфер. До 2025 року понад 20 % європейців досягнуть 65-річного віку і більше, особливо швидко зростатиме кількість осіб, яким за 80.

Старіння Європи, відоме також як сивіння Європи, стало демографічним феноменом на нашому континенті, який характеризується спадом народжуваності, зменшенням коефіцієнта смертності та очікуванням більшої тривалості життя серед європейського населення. Той факт, що люди живуть довше, свідчить про успіх і прогрес у сфері охорони здоров'я та харчування, тому треба вважати, що старше покоління — не тягар, а ресурс.

Активне та здорове старіння — спільна мета для всіх європейських країн, і Європа має можливість стати глобальним лідером, який надаватиме інноваційні рішення для її досягнення.

Європейська стандартизація може зробити важливі кроки в напрямку бізнесу, що займається вивченням потреб людей похилого віку. Створення орієнтованих на споживача послуг та технологій, якими користуватиметься спільнота, скоро стане нагальною потребою. Це можливість, яку не варто пропустити європейській промисловості. Цей новий економічний і промисловий сектор суттєво сприятиме зростанню та збільшенню кількості робочих місць у найближчі роки.

Стандартизація на підтримку «срібної економіки» сприятиме розвитку нових технологій для надання послуг літнім людям, посилить міжнародне співробітництво та визначить ключові напрямки діяльності у сфері, що охоплює потреби старшого покоління. Тема «Як стандартизація може підтримувати срібну економіку?» охоплює різні питання, які обговорюватимуть під час одночасних засідань, а саме:

- Стандартизація послуг у сфері охорони здоров'я;
- Дружелюбні до людей похилого віку міста, будинки та середовище;
- Компетенція персоналу, що працює з літніми людьми;
- Технологія та інновації для незалежного життя та активного старіння. ■