Шмелева А.Н.
канд. экон. наук, доцент кафедры менеджмента,
Пензенский государственный университет
schmelevaanna@mail.ru

Качество продукции и качество менеджмента: как оценить?

Качественные инструменты оценки операционной эффективности СМК предприятий

Аннотация

Современный подход к постановке системы менеджмента качества (СМК) на предприятии предполагает совершенствование системы управления предприятием в целом. Согласно стандарту ISO 9004:2000, для успешного руководства компанией необходим систематический и наглядный менеджмент. То есть внедрение современных стандартов ИСО 9000 означает не только производство качественной продукции, но и достижение на предприятии уровня менеджмента, гарантирующего выпуск продукции требуемого качества.

Ключевые слова: совершенствование менеджмента, операционная эффективность, система менеджмента качества, ответственность руководства, административные процессы, качественные подходы, оценка результативности

В условиях необходимости совершенствования бизнеса и менеджмента российских компаний, особенно при внедрении на предприятии системы менеджмента качества (СМК) по международным стандартам ИСО 9000, актуальным является аналитический обзор мировых премий качества:
– премии Э. Деминга (4);
– национальной премии качества М. Болдриджа (5);
– Японской премии качества (6);
– Европейской премии качества (7).

Критерии данных премий в области качества охватывают все аспекты деятельности современной преуспевающей организации, при этом качество продукции является лишь одним из оцениваемых показателей.

Качество, результативность и административные процессы

Как правило, оценку претендентов на соискание премий по качеству проводят по системе категорий и критериев, которые имеют определенное

весовое значение. Суммируя баллы, набранные по отдельным критериям и категориям, определяют количество баллов, полученных каждым из конкурсантов.

Для определения понятия «качественный инструмент оценки результативности административных процессов СМК предприятия» укажем на определения категорий «качество», «результативность», «административные процессы СМК предприятия», «операционная эффективность СМК предприятия».

Качество – это степень соответствия совокупность характеристик объекта определенным требованиям. Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов (2).

Административные процессы СМК предприятия включают:

– обеспечение наличия свидетельств принятия руководством обязательств по разработке и внедрению СМК, а также постоянному улучшению ее результативности;

– определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности;

– менеджмент политики в области качества;

– менеджмент цели в области качества;

– планирование СМК;

– определение и доведение до сведения персонала организации ответственности и полномочий;

– разработку в организации соответствующих процессов обмена информацией, в том числе по вопросам результативности системы менеджмента качества;

– анализ СМК организации через запланированные интервалы времени.

Операционная эффективность СМК предприятия

Операционная эффективность СМК предприятия отражает соотношение между результативностью административных процессов СМК и ресурсами, использованными на их разработку, реализацию и улучшение, и в первую очередь определяется компетентностью руководства предприятия в сфере качества.

Таким образом, степень приближенности характеристик предприятия с позиции соответствия СМК их административных процессов эталонным значениям соответствующих категорий премий по качеству является качественным инструментом оценки результативности административных процессов СМК предприятия.

Проведем сравнительный анализ ранее заявленных премий в области качества с целью выявления категорий и критериев премий как качественных инструментов оценки результативности административных процессов СМК предприятий.

При выявлении данных инструментов, помимо вышеописанных определений, примем во внимание еще два ограни-

…оценку претендентов на соискание премий по качеству проводят по системе категорий и критериев, которые имеют определенное весовое значение

чения в отборе категорий и критериев, а именно:

1) восемь известных принципов менеджмента качества, которые указывают на обязательное и активное участие, лидерство высшего руководства предприятия в разработке и поддержании в рабочем состоянии результативной и эффективной СМК;

2) ряд требований к операционной эффективности СМК предприятия:

– руководство предприятия должно знать текущие и предвидеть будущие потребности клиентов – как внешних, так и внутренних – персонала; обеспечивать их обязательное выполнение; участвовать в работе с партнерами и представителями общества;

– с помощью лидерства и демонстрации на личных примерах своей приверженности культуре качества руководство предприятия должно создать атмосферу, способствующую полному вовлечению персонала и эффективной работе системы менеджмента качества;

– руководство предприятия должно участвовать в распределении полномочий и ответственности персонала в вопросах качества, в разработке инструментов вовлечения работников в СМК, в мотивации персонала за активное участие в эффективной реализации процессов, политики и стратегии в области качества;

– руководство предприятия должно участвовать в определении и совершенствовании процессов жизненного цикла продукции, вспомогательных процессов, в мониторинге их функционирования как результативной и эффективной системы, в анализе и оптимизации взаимодействия этих процессов;

– руководство должно участвовать в разработке целей, направленных на улучшение деятельности организации, в их доведении до сведения всех работников организации, в определении ответственности за развертывание целей в области качества, в систематическом анализе и пересмотре, в проектах, ведущих к изменению процессов и улучшению деятельности организации;

– руководство предприятия должно инициировать и активно участвовать в мероприятиях по усилению информационного обмена внутри компании с целью демонстрации результативности прошлых решений, усиления способности анализировать, выбирать и корректировать мнения и решения, эффективной реализации процессов, политики и стратегии в сфере качества;

– руководство предприятия должно осуществлять своевременный анализ отчетов по качеству покупной продукции и материалов, анализ сведений о работе поставщиков с целью повышения способности предприятия и поставщиков создавать ценности для обеих сторон.

Категории оценки менеджмента качества

В ходе анализа обозначенных премий в области качества были выявлены следующие наиболее общие для премий качественные инструменты оценки результативности административных процессов СМК, сгруппированные по 5 направлениям, согласующимся с принципами менеджмента качества.

1. Категория «Лидерство» – требование прямого действия для руководителей предприятий, внедривших СМК по стандартам ИСО 9000 (присутствует в премии М. Болдриджа, Японской и Европейской премии); критерий «Результаты лидерства» категории

«Результаты работы» (Японская премия качества).
2. Категория «Политика в области управления и ее развертывание в отношении менеджмента качества» (премия Э. Деминга).
3. Категория «Непрерывное совершенствование деятельности компании» (премия Э. Деминга).
4. Категория «Ориентация на потребителя» (премия М. Болдриджа); категория «Понимание клиентов, рынка и работа с ними», критерий «Удовлетворение потребителей» категории «Результаты работы» (Японская премия качества); категория «Результаты для потребителей», критерии «Продукция разрабатывается на основе требований потребителей» и «Отношения с потребителями управляются и улучшаются» категории «Процессы, продукты и услуги» (Европейская премия качества).
5. Категория «Управление процессами» (премия М. Болдриджа); критерии «Управление основными и вспомогательными процессами» категории «Процесс создания ценностей» (Японская премия качества); критерии «Процессы разрабатываются и управляются» и «Процессы улучшаются» категории «Процессы, продукты и услуги» (Европейская премия качества).

В ходе анализа также были также выявлены общие категории и критерии премий, которые могут быть лишь частично использованы для качественной оценки результативности административных процессов СМК предприятия, т.к. деятельность руководства предприятий по данным аспектам направлена, в том числе, и на повышение результативности СМК компании:

– «Стратегическое планирование» («Разработка и реализация стратегии», «Стратегия»);
– «Сосредоточение на персонале» («Обучение и развитие персонала», «Персонал»);
– «Оценка, анализ и менеджмент знаний» («Информационный менеджмент», «Управление информацией и знаниями»);
– «Результаты» («Результаты работы», «Ключевые показатели деятельности организации»).

Мониторинг качества и национальные премии

Таким образом, выявленные качественные инструменты оценки результативности административных процессов СМК предприятия позволяют компаниям осуществлять мониторинг и совершенствование следующих аспектов организационной СМК:

– обеспечения руководством разработки, внедрения и непрерывного улучшения СМК в организации;
– повышения участия руководства в работе с потребителями, поставщиками и другими организациями;
– улучшения процессов оценивания и поощрения руководством работы персонала по улучшению качества;
– повышения участия руководства в определении и управлении процессами.

Интерес представляет дальнейший обзор российских национальных, региональных и областных премий в области качества с целью выявления категорий и критериев данных премий, способствующих оценке и повышению результативности организационных СМК, в том числе:

– премии Правительства РФ в области качества (8);
– конкурса Всероссийской организации качества в области менеджмента качества (9);
– конкурса «Качество управления»;

– конкурса «Российский лидер качества»;
– конкурса «Лучший менеджер по качеству года»;
– Поволжской премии в области качества (10);
– Областного конкурса «На соискание премии губернатора Пензенской области по управлению качеством».

Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. – М.: Изд-во Госстандарта, 2001. – 158 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2008. – Москва, Стандартинформ, 2009. – 35 с.
3. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006. – С. 60.
4. Институт Э. Деминга. (Электронный ресурс). – Режим доступа: http://deming.org/index.cfm?content_511.
5. Национальная премия качества М. Болдриджа. (Электронный ресурс). – Режим доступа: http://www.nist.gov/baldrige/publications/criteria.cfm.
6. Японская премия качества. (Электронный ресурс). – Режим доступа: http://www.jqac.com/.
7. Европейская премия качества. (Электронный ресурс). – Режим доступа: http://www.efqm.org.
8. Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации. (Электронный ресурс). – Режим доступа: http://www.vniis.ru.
9. Премия Всероссийской организации качества. (Электронный ресурс). – Режим доступа: http://mirq.ucoz.ru/index/0-60.
10. Поволжский клуб качества. (Электронный ресурс). – Режим доступа: http://www.volga-quality.ru/.

рп

Shmelyova A.N.
Cand. of Econ. Sci., Associate Professor, Chair of Management,
Penza State University

Qualitative Tools of Assessing Operating Efficiency of Enterprise's QMS

Abstract

Modern approach to the quality management system (QMS) at an enterprise involves improving the company's management as a whole. According to the ISO 9004:2000 standard, in order to run the company successfully a systematic and obvious management is needed. In other words, introduction of modern standards of ISO 9000 means not only producing quality products, but also achieving such management level, which will guarantee the production output of the required quality.

Keywords: management improving, operating efficiency, quality management system, responsibility of management, administrative processes, qualitative approaches, effectiveness evaluation