

Проблемы менеджмента качества предприятия

Карасёва М.Г.

Белорусский национальный технический университет

На сегодняшний день растет количество организаций разработавших и сертифицировавших системы менеджмента качества (СМК) на соответствие требованиям стандарта СТБ ISO 9001. В этой связи главным является не вопрос разработки СМК, а обеспечение ее работоспособности, что достигается периодической оценкой её эффективности и результативности, а также её развитием.

В соответствии со стандартом её эффективность определяется как «соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами». Термин «соотношение» заменил термин «связь» из предыдущей версии стандарта, что на наш взгляд кажется ошибочным, так как связь – это качественная оценка соотношения результатов, а соотношение – количественная оценка. Исходя из этого невозможно понять, есть ли связь между полученными результатами и затраченными ресурсами: ведь необходимо понять, как результаты соотносятся с затратами. Версия стандарта 2009 года термин «результативность» использует только разделе ее повышения; нет рекомендаций, как ее повышать и каждая организация должна самостоятельно решать этот вопрос. В современной версии стандарта уделяет большое внимание обеспечению результативности СМК как мере, гарантирующей жизнеспособность всей системы. Однако эти рекомендации носят достаточно расплывчатый характер «следует установить достигнуты ли запланированные цели, включающие <...> изменение финансовых показателей» (п.5.1).

Более четко вопрос об эффективности системы менеджмента качества обрисован в СТБ ИСО 9004: «руководству следует улучшить результативность и эффективность организации, в том числе систему менеджмента качества» (п.6.2.1). Из этого следует, что систему менеджмента качества организации необходимо строить на основе принципов менеджмента качества, которые развивается и управляется на основе данных оценки ее эффективности и результативности.

Оценка эффективности системы менеджмента качества тесно связана с оценкой затрат на качество, отсюда вывод: очень важно организовать и проводить учет, а также оценку затрат на качество, так как это основной путь к управлению системой менеджмента качества, а через нее – и менеджмент качества предприятия.