

УДК 378:004.12

## **АЛГОРИТМ АНАЛИЗА УРОВНЯ ЗРЕЛОСТИ СМК ВУЗА**

Студент Гришко Т.В.

*Научный руководитель Карчевская Е.Н.*

Учреждение образования «Гомельский государственный  
технический университет имени П.О. Сухого»,  
Гомель, Республика Беларусь

Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 предполагает построение системы управления, основанной на применении следующих принципов менеджмента: ориентация на потребителя; лидерство руководителя; вовлеченность персонала; процессный подход; системный подход; постоянное улучшение; принятие решений, основанных на свидетельствах; менеджмент взаимоотношений.

Поиск направлений совершенствования системы менеджмента качества ГГТУ им. П.О. Сухого обуславливает проведение исследования по оценке зрелости внедренной СМК университета и полноты применения принципов менеджмента качества для эффективного и результативного управления деятельностью университета.

Одним из методов оценивания полноты применения принципов менеджмента является проведение самооценки и определения уровня зрелости системы менеджмента качества. В данном исследовании для самооценки СМК университета использовалась анкета с вопросами для начальной самооценки СМК университета в соответствии с ГОСТ Р ISO 10014-2008 «Менеджмент организации. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества», который носит рекомендательный характер для организаций.

В рамках настоящего исследования была проведена начальная оценка зрелости, выявлены не реализованные в полной мере принципы менеджмента качества, определена необходимость проведения полной самооценки СМК, сформулированы направления совершенствования СМК университета.

Выводы основаны на результатах экспертного опроса. В качестве экспертов выступили работники отдела менеджмента качества и технической поддержки университета.

Критерием аргументации для отбора экспертов является стаж работы в университете. В зависимости от стажа работы эксперта присваивается количество баллов для дальнейшей оценки репрезентативности экспертной группы.

Критерием осведомленности определены следующие факторы:

- работник не участвовал в разработке стандартов (СТУ) и документированных процедур (ДП) университета;
- работник участвовал в разработке СТУ и ДП университета, но не является внутренним аудитором (ВА);
- работник участвовал в разработке СТУ и ДП университета и является внутренним аудитором (ВА);
- работник не участвовал в разработке СТУ и ДП, является специалистом отдела МК и ТП (по направлению МК);
- работник участвовал в разработке СТУ и ДП, является специалистом отдела МК и ТП (по направлению МК).

Расчет показал, что условие компетентности соблюдается т.к. полученное значение больше минимального нормативного значения ( $0,67 \leq 0,945$ ). Выборка экспертов репрезентативная.

На следующем этапе были получены индивидуальные суждения экспертов по заданной проблеме. Процедура осуществлялась путем заполнения заданной анкеты и в соответствии с уровнями зрелости СМК.

Обработка заполненных экспертами анкет осуществлялась для определения обобщенного мнения экспертов по каждому критерию, определяющего полноту применения принципов менеджмента качества.

Полученный коэффициент вариации показывает разброс данных в выборке, и составил 8,629%, что говорит об однородности оценок экспертов, т.к. соблюдается условие  $v \leq 33\%$ . Коэффициент согласованности мнений экспертов составил 0,9927, что говорит о высокой степени достоверности результатов исследований.

Наименьшие значения оценок экспертов наблюдаются по таким принципам менеджмента качества как «вовлечение персонала» и «принятие решений, основанных на фактах», что позволяет сделать заключение о применении данных принципов не в полном объеме и необходимости разработки мероприятий, направленных на реализацию этих принципов в полной мере.

Таким образом, обобщенная оценка мнений экспертов на начальном этапе определения зрелости СМК университета, путем расчета среднего значения экспертных оценок, позволяет сделать вывод, что в соответствии с описанием уровней зрелости СМК согласно ГОСТ Р ISO 10014-2008 характерно следующее описание зрелости:

1. Уровень работы системы приблизительно составляет 50%, практическая деятельность по внедрению принципов менеджмента ведется по всей организации, как правило, лишь с небольшими исключениями.

2. В системе установлен взаимосвязанный процессный подход. В организации и у ключевых ее поставщиков установлен постоянный процесс улучшений. Наблюдается последовательные положительные результаты и тенденции улучшений, ясные свидетельства ориентации на достижение поставленных целей. Ориентация на удовлетворение большинства заинтересованных сторон. Доступны свидетельства превентивного характера корректирующих действий, направленных на предупреждение повторного появления несоответствий. Доступны объективные свидетельства предупреждающих действий и оценки риска. Периодически проводится анализ улучшений и повышение показателей, однако они не охватывают все необходимые области на 100%. Доступны свидетельства долгосрочных улучшений за длительный период, по крайней мере за 1 год.

### *Литература*

1. ГОСТ Р ISO 10014-2015 «Менеджмент организации. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества».

2. Касперович, С.А. Прогнозирование и планирование экономики: курс лекций для студентов специальностей 1-25 01 07 «Экономика и управление предприятием», 1-25 01 08 «Бухгалтерский учет, анализ и аудит», 1-26 02 02 «Менеджмент», 1-26 02 03 «Маркетинг» /С. А. Касперович. – Минск: БГТУ, 2015. – 170 с.