

УДК 658.56

АНАЛІЗ ПІДХОДІВ ДО ОЦІНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

Хребтюк Я.В., Знова М.М., студ., Галич І.В., ст. викл.

(Харківський національний технічний університет сільського господарства імені Петра Василенка)

Поняття «результативність» – одне з базових понять в менеджменті, більшість фахівців визначають дане поняття як здатність досягати поставлених цілей. Ряд авторів включає в це поняття також уміння ставити «правильні» цілі, розуміючи під цим цілі, спрямовані на тривале стійке функціонування організації, що передбачає збалансоване задоволення інтересів всіх зацікавлених сторін. Об'єктами яких буде надіслано використовується поняття «результативність», можуть виступати як діяльність підприємства в цілому, включаючи систему управління, так і якась її частина, яка може бути виділена як підсистема, окремий процес або діяльність підрозділу аж до окремого співробітника.

Стандарти ISO серії 9000, що пред'являють вимоги до системи менеджменту якості (СМЯ) підприємства і набули широкого поширення у всьому світі, розглядають вимір результативності СМЯ як один з основних інструментів вдосконалення системи. ДСТУ EN ISO 9001:2018 роз'яснює, що проведення регулярної оцінки результативності та ефективності СМЯ є одним із завдань вищого керівництва організації. Дана оцінка, проведена на систематичній основі, через заплановані інтервали часу, з метою забезпечення її постійної придатності, достатності та результативності є однією з вимог, за допомогою якого здійснюється реалізація принципу менеджменту якості - прийняття рішень на основі фактів. В силу того, що стандарт не пропонує визначеного механізму оцінки результативності, як окремих процесів, так і СМЯ в цілому, питання розробки відповідної методики мають велике практичне значення. Аналіз пропонованих різними дослідниками методик до оцінки результативності систем менеджменту якості дозволив узагальнити і згрупувати їх таким чином:

Оцінка результативності СМЯ проводиться на основі аналізу ступеня досягнення встановлених числових значень показників цілей в області якості і / або всієї діяльності підприємства.

Оцінка результативності СМЯ визначається на основі оцінки результативності складових її процесів. Даному підходу присвячено досить велику кількість публікацій, при цьому сутність даного підходу полягає у визначенні процесів СМЯ (включаючи їх вагомість) і відповідних показників, оцінюванні виділених показників з певною періодичністю і отриманні комплексного показника результативності СМЯ на основі адитивної оцінки.

Оцінка результативності СМЯ здійснюється на основі оцінки функціонування виділених об'єктів, у тому числі процесів різної природи, при

цьому залишається відкритим питання про принципи, на підставі яких для підприємств різних сфер діяльності виділяються ті чи інші об'єкти для оцінки.

Оцінка результативності СМЯ здійснюється на основі аналізу роботи структурних підрозділів підприємства.

Оцінка результативності СМЯ на основі аналізу виконання пунктів стандарту, що містить вимоги до її побудови та функціонування. Галузева модель системи управління якістю для автомобілебудування пропонує формувати оцінку результативності СМЯ як адитивну згортку, що містить вимоги до побудови і функціонування системи менеджменту якості для підприємства даної галузі.

Оцінка результативності визначається на основі аналізу та оцінки робіт в певних напрямках з подальшою адитивною звіркою даних.

В якості оцінки результативності може виступати інформація про результати внутрішнього аудиту.

Таким чином, на даний момент існує широкий спектр підходів до оцінки результативності СМЯ, який свідчить про розуміння важливості даної оцінки для успішного функціонування підприємства і визначення перспектив подальшого розвитку. У той же час виконаний аналіз щодо позначених підходів до оцінки результативності дозволяє зробити наступні висновки:

- істотна частина представлених методик розробляється для конкретного підприємства (сфери діяльності);
- вельми поширена методика оцінки СМЯ на основі оцінки входять до неї процесів не враховує інші аспекти, що входять до СМЯ;
- при розробці методик, що включають в оцінку СМЯ поряд з процесами та інші об'єкти, не проводиться обґрунтування їх вибору;
- розроблені методики не розглядають варіант розвитку СМЯ, наприклад, в бік створення інтегрованої системи менеджменту, і відповідної адаптації вже існуючої методики з урахуванням розширення спектра пропонованих вимог.

Список літератури:

1. ДСТУ EN ISO 9001:2018 Системи управління якістю. Вимоги (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT).
2. Нанка О.В., Антощенко Р.В., Кісь В.М., Листопад І.О., Моїсєєва Н.І., Галич І. В., Никифоров, А.О. Загальне управління якістю: підручник. Харків: ХНТУСГ, 2019. 205 с.
3. Лук'яненко В.М., Галич І.В., Губська Н.Е. Принципи впровадження системи екологічного менеджменту. *Вісник ХНТУСГ імені Петра Василенка*. Вип. 135. 2013. С. 466-471.
4. Лук'яненко В.М., Галич І.В., Жиліна О.О. Упровадження інтегрованих систем менеджменту на підприємствах України. *Стандартизація, сертифікація, якість*. Науково-технічний журнал. 2012. С. 58-61.
5. Лук'яненко В.М., Галич І.В., Афанасьєва О.В. Інтегровані системи менеджменту. *Якість технологій та освіти. Збірник наукових праць УІПА*. 2011. №2. С. 67-70.