

УДК 338.0

МЕТОДЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА КОМПАНИИ

© Борисова Е.П., Дубровина Н.А.

*Самарский национальный исследовательский университет
имени академика С.П. Королева, г. Самара, Российская Федерация*

e-mail: elena.borisova.ep@yandex.ru

Целью данной работы является обоснование применения методики самооценки эффективности функционирования системы качества компании [1].

Предметом исследования являются действующая система качества в компании, степень ее функционирования и возможности ее совершенствования.

Задачами данной методики стали:

- установление степени развития системы качества предприятия;
- выявление областей, требующих совершенствования;
- разработка мероприятий, направленных на улучшение деятельности предприятия.

Для внедрения методики самооценки прежде всего необходимо разработать план процедуры оценки эффективности функционирования системы качества применительно для данной компании, и обязательным условием является доведение запланированных действий до сведения задействованных участников.

Для выполнения поставленных задач необходимо в установленные сроки провести саму оценку эффективности в планируемых отделах или в подразделениях по установленным критериям.

Таковыми критериями могут быть:

- объем производства;
- объем потерь при производстве;
- объем продаж;
- количество брака;
- количество возвратов и претензий;
- затраты на качество.

Для этого потребуются провести тщательный анализ результатов деятельности компании конкретно по каждому подразделению (участку) с учетом всех показателей по заданным критериям.

На основании полученных сведений по результатам оценки необходимо провести анализ и определить те области, которые требуют улучшения.

Удобнее проводить оценку эффективности системы качества в балльной системе. Каждая компания может определить для себя такую балльную систему, которая будет позволять наглядно демонстрировать качественные и количественные показатели. Например, снижение объемов продаж в сравнении с предыдущим периодом в количественном и процентном соотношении соответствует определенному уровню баллов, что является основанием для интерпретации и установления причин снижения и, как следствие, разработки соответствующих мероприятий, направленных на повышение экономической эффективности и результативности процессов для получения выгоды как для предприятия, так и для ее потребителей.

В процессе проведения оценки важно соблюдать принцип независимости, она должна быть отделена, насколько это возможно, от влияния заинтересованных лиц. Этого можно достичь путем соответствующей организации ее проведения, а именно, в процедуре самооценки указать ответственных лиц и их взаимодействие [2].

Учитывая тот факт, что результаты показателей связаны с интересами человека и отражают его деятельность, весьма полезным для компании будет использование системы стимулирования и мотивирования как на основании результатов оценки эффективности функционирования системы качества, так и деятельности предприятия в целом.

Данные по результатам эффективности системы качества в конечном итоге отражают финансовый показатель предприятия в целом – за месяц, квартал, полугодие, за год.

Определение эффективности деятельности компании за текущий период в сравнении с предыдущим периодом в дальнейшем позволит наметить стратегические цели предприятия на будущее и даст возможность определить пути решения для достижения высоких показателей с целью его успешного конкурентирования на рынке.

Основной вывод исследования состоит в том, что применение методики самооценки эффективности функционирования системы качества компании позволяет эффективно проводить управление в деятельности предприятия, установить соответствие данной деятельности требованиям качества, в случае если запланированный результат достигнут, то проводить дальнейшую оценку возможностей и планирование улучшений по управлению, проведению техпроцессов, рациональному использованию ресурсов с учетом удовлетворенности потребителей качеством продукции, ее конкурентоспособности на рынке, влияния предприятия на общество, на экономические результаты деятельности предприятия в целом.

Библиографический список

1. Евстропов Н.А., Менченя В.А. Самооценка функционирования систем менеджмента качества на предприятии. М.: АСМС, 2004. 55 с.
2. Лысов О.Е. Методы прикладных исследований в менеджменте: учеб. пособие. СПб.: ГУАП, 2006. 164 с.