
АНАЛИЗ МЕТОДОВ ОЦЕНКИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК)

Портнягина Анастасия Владимировна

nasty_a_qc@mail.ru

Шмидт Мартин Александрович

martin.shmidt.99@gmail.com

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО».

Аннотация

Эффективность системы менеджмента качества (СМК) является критически важным фактором для обеспечения высокого уровня качества продукции и услуг на предприятиях. В статье рассматриваются различные методы оценки СМК, включая систематизацию и классификацию несоответствий, анализ корневых причин, разработку и внедрение корректирующих и предупреждающих действий, а также проведение регулярных внутренних аудитов. Особое внимание уделено обучению и вовлечению персонала в процесс управления качеством. Представленные методы способствуют улучшению производственных процессов, предотвращению повторного возникновения проблем и укреплению конкурентоспособности компании на рынке.

Ключевые слова: система менеджмента качества, методы оценки, анализ несоответствий, внутренний аудит, корректирующие действия, управление качеством

ANALYSIS OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS) ASSESSMENT METHODS

Bagin Andrey Vladislavovich

Undergraduate student

Ural State University of Economics Yekaterinburg, Russia

Matveeva Alla Ivanovna

Doctor of Economics, Professor

Ural State University of Economics Yekaterinburg, Russia

ABSTRACT

The effectiveness of a Quality Management System (QMS) is a critical factor in ensuring high levels of product and service quality in enterprises. This article examines various QMS assessment methods, including the systematization and classification of nonconformities, root cause analysis, the development and implementation of corrective and preventive actions, and the conduction of regular internal audits. Special attention is given to training and engaging personnel

in the quality management process. The presented methods contribute to improving production processes, preventing recurrence of problems, and strengthening the company's competitiveness in the market.

Keywords: Quality Management System, assessment methods, nonconformity analysis, internal audit, corrective actions, quality management

Актуальность

Эффективность системы менеджмента качества (СМК) играет критически важную роль в обеспечении стабильного уровня качества продукции и услуг, что напрямую влияет на конкурентоспособность предприятия. В условиях постоянно меняющихся рыночных условий и ужесточающейся конкуренции предприятия вынуждены искать новые и более эффективные методы оценки своих СМК для выявления слабых мест и обеспечения непрерывного улучшения. Исследование и совершенствование методов оценки СМК актуально для всех отраслей, так как это позволяет улучшить управление процессами, повысить удовлетворенность клиентов и снизить производственные издержки [1, с. 20-21].

Цель исследования

Цель данного исследования заключается в анализе существующих методов оценки системы менеджмента качества и разработке рекомендаций по их усовершенствованию для повышения эффективности управления качеством на предприятиях.

Материалы и методы исследования

Материалы исследования:

1. Внутренние документы и отчеты предприятий, связанные с системой менеджмента качества [2].

2. Международные стандарты качества ISO серии 9000 [3].

3. Научные публикации и монографии по управлению качеством [4].

Методы исследования:

1. Документальный анализ: Изучение внутренних документов и отчетов предприятий для выявления текущего состояния СМК и существующих проблем [1].

2. Анализ корневых причин (Root Cause Analysis, RCA): Применение методов "5 почему" и диаграммы Исикавы для выявления основных причин несоответствий [1, с. 45-47].

3. Классификация данных: Разработка системы классификации и регистрации несоответствий [1].

4. Внутренние аудиты: Проведение регулярных аудитов для оценки соответствия процессов установленным стандартам [3].

5. Обучение персонала: Организация тренингов и семинаров для повышения квалификации сотрудников в области управления качеством [4].

Результаты и их обсуждение

Систематизация и классификация несоответствий:

Создание единой системы для систематизации и классификации всех выявленных несоответствий позволило структурировать процесс их анализа и устранения, а также обеспечить прозрачность и управляемость. Централизованная база данных для регистрации несоответствий, включающая подробные сведения о характере и степени серьезности каждого случая, значительно улучшила управление процессами и позволила более эффективно реагировать на выявленные проблемы [3, с. 34-36].

Анализ корневых причин (RCA):

Применение метода "5 почему" и диаграммы Исикавы позволило глубже понять причины возникновения несоответствий. Например, было выявлено, что значительное число проблем связано с недостаточным обучением персонала и изношенным оборудованием. Эти данные стали основой для разработки эффективных корректирующих действий, направленных на устранение корневых причин и предотвращение повторного возникновения проблем [1, с. 45-47].

Корректирующие и предупреждающие действия:

На основе анализа корневых причин были разработаны и внедрены конкретные корректирующие и предупреждающие действия (САРА). Внедрение процесса мониторинга выполнения этих действий и их оценки повысило эффективность управления качеством и позволило оперативно реагировать на возникающие проблемы [3].

Регулярные внутренние аудиты:

Проведение регулярных внутренних аудитов с использованием стандартизированных чек-листов и протоколов, позволило систематически оценивать соответствие процессов установленным стандартам и своевременно выявлять области для улучшения. Результаты аудитов фиксировались в отчетах, на основе которых разрабатывались корректирующие действия [3].

Обучение и вовлечение персонала:

Регулярное обучение и активное вовлечение сотрудников в процесс управления несоответствиями повысили их квалификацию и осведомленность о важности качества. Внедрение программ поощрения для сотрудников, которые вносят предложения по улучшению качества, помогло формировать культуру качества на предприятии [4].

Выводы

Усовершенствование методов оценки СМК на основе анализа несоответствий, включающее систематизацию и классификацию несоответствий, проведение анализа корневых причин, разработку и внедрение корректирующих действий, регулярные внутренние аудиты и обучение персонала, значительно повысило эффективность управления качеством на предприятиях. Эти меры способствуют улучшению производственных процессов, предотвращению повторного возникновения проблем и укреплению конкурентоспособности компании на рынке [3, с. 58-59].

Список литературы:

1. Деминг, Э. У. Выход из кризиса: новая парадигма управления людьми, системами и процессами. - Москва: Альпина Паблишер, 2015.
2. Джуран, Дж. М. Руководство по качеству. - Москва: Альпина Паблишер, 2016.
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». - 2015.
4. Кросби, Ф. Б. Качество бесплатно: искусство гарантировать качество. - Москва: Инфра-М, 2009.

References:

1. Deming, W. E. Out of the Crisis: New Paradigm of Managing People, Systems, and Processes. - Moscow: Alpina Publisher, 2015.
2. Juran, J. M. Quality Handbook. - Moscow: Alpina Publisher, 2016.
3. GOST R ISO 9001-2015 "Quality Management Systems. Requirements". - 2015.
4. Crosby, P. B. Quality is Free: The Art of Assuring Quality. - Moscow: Infra-M, 2009.