

ПРОЦЕДУРА СМК «АНАЛИЗ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ООО МИП «МИКРОВИНОДЕЛИЕ»»

Ильина И.А., д-р техн. наук, **Мачнева И.А.**, канд. с.-х. наук

*Федеральное государственное бюджетное научное учреждение «Северо-Кавказский федеральный научный центр садоводства, виноградарства, виноделия»
(Краснодар)*

Чернуцкий А.П.

*Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кубанский государственный университет»
(Краснодар)*

Реферат. Разработано руководство по процессу СМК «Анализ и оценка результативности системы менеджмента качества для ООО МИП «Микровиноделие»», являющееся одним из основных инструментов совершенствования деятельности предприятия в области качества. Выделены ключевые этапы процедуры анализа способности предприятия достигнуть запланированных результатов. Разработаны критерии оценки и сравнения показателей, характеризующих результативность ООО МИП «Микровиноделие».

Ключевые слова: система менеджмента качества, результативность, винодельческие предприятия

Summary. A manual on the QMS process "Analysis and evaluation of the effectiveness of the quality management system for LLC MIP «Microvinodelie»», which is one of the main tools for improving the activity of the enterprise in the field of quality is carried out. The key stages of the procedure for analyzing the enterprise's ability to achieve the planned results are identified. The criteria for the evaluation and comparison of indicators activity results the performance of IP «Microvinodelie» LLC are carried out.

Key words: quality management system, efficiency, wineries

Введение. Винодельческая отрасль одна из приоритетных отраслей агропромышленного комплекса Краснодарского края и Российской Федерации. В развитых виноградопроизводящих странах значительная часть переработки винограда осуществляется на небольших частных винодельнях. В России исторически сложилось развитие сельскохозяйственного производства и перерабатывающих предприятий на крупных по мировым меркам предприятиях. В последние годы в Краснодарском крае начало усиленно развиваться производство винограда в фермерских хозяйствах. Это актуализировало вопрос о создании малых предприятий по переработке винограда, производящих высококачественные конкурентоспособные сорта вина, контролируемые по наименованию и географическому происхождению. Для таких предприятий, безусловно, необходима разработка нормативной и технической документации системы менеджмента качества.

Одним из основополагающих принципов построения системы менеджмента качества является принцип процессного подхода, в соответствии с которым производство продукции, услуг и управление предприятием рассматриваются как совокупность взаимосвязанных процессов, а каждый процесс – как совокупность взаимосвязанных и

взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы. Процессы организации планируются и осуществляются в управляемых условиях в целях повышения конкурентоспособности продукции. Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках системы, при их комбинации и взаимодействии. Ранее нами для малого предприятия ООО «Микровиноделие» разработана процессная модель менеджмента качества, включающая основные, управляющие, вспомогательные процессы и перечень необходимых документов СМК [1].

Для обеспечения уверенности, что установленные требования будут выполнены, процессы находятся в управляемом состоянии и обеспечена необходимая вовлеченность персонала для реализации требований СМК в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015, разработано руководство по процессу СМК «Планирование качества» [2].

Для обеспечения соответствия системы менеджмента качества требованиям нормативных документов обязательным является формирование системы мониторинга и измерения технологических и организационных процессов, показателей качества продукции. Этим вопросам отвечает комплекс процессов, связанных с контролем, измерением, анализом и улучшением продукции и процессов. Основными документами, которыми должно руководствоваться предприятие при реализации комплекса процессов СМК «Измерение, анализ, улучшение продукции и процессов» [3], являются: РП «Мониторинг и измерение продукции и процессов» [4], РП «Внутренние аудиты (измерение, анализ, улучшение)» [5]; РП «Управление несоответствующей продукцией» [6], РП «Корректирующие и предупреждающие действия» [7] и другие.

Внедрение процессов системы менеджмента качества обуславливает необходимость производить измерение результативности процессов СМК, оценку и сравнение показателей не только с разработанными и включенными в документацию критериями (чтобы оценить результативность процесса), но и с предыдущими результатами измерений, чтобы определить тенденции процессов. В этой связи требуется разработка процедуры СМК «Анализ и оценка результативности действующей системы менеджмента качества со стороны руководства».

Целью работы являлась разработка для МИП «Микровиноделие» структуры и основных разделов руководства по процессу СМК «Анализ и оценка результативности системы менеджмента качества ООО МИП «Микровиноделие»».

Объекты исследований – ООО МИП «Микровиноделие», основными видами деятельности которого являются производство виноградного вина, дистиллированных алкогольных напитков, сидра и других плодово-ягодных вин, этилового спирта из сброженных материалов; научно-исследовательская работа, направленная на совершенствование технологий получения и диверсификацию эксклюзивной винодельческой продукции.

Обсуждение результатов. Измерение результативности системы менеджмента качества является одним из основных инструментов совершенствования деятельности предприятия в области улучшения качества. В последнее время появляется много материалов по оценке результативности СМК, существенным недостатком которых является сложность для исполнения и неоднозначность толкования результатов их применения. Так как не существует единой методики, организациям предлагается самим разрабатывать алгоритмы оценки результативности и эффективности СМК с учётом видов деятельности, выпускаемой продукции и бизнес-процессов.

Результативность СМК характеризует её способность достигать запланированных результатов. При этом не рассматривается, какой ценой достигаются эти результаты, важен сам факт их достижения. Контроль результативности позволяет вести мониторинг выполнения процессов СМК и осуществлять управление все системой менеджмента организации.

Эффективность СМК характеризуют затраты, которые пришлось понести за достижение запланированных результатов, то есть за обеспечение результативности. Если результативность не достигнута, то нет и эффективности, поскольку затраты оказались бесполезными.

Деятельность предприятия по анализу результативности СМК охватывает все аспекты выполняемых работ, включающие: создание, развитие и сохранение целостности СМК; планирование процессов; мониторинг процессов, продукции и услуг; обеспечение безопасных условий труда персонала; анализ информации, полученной от потребителей; анализ результатов функционирования процессов и их улучшения, включающий анализ политики и целей в области качества; анализ данных по удовлетворенности потребителей, соответствию требованиям к продукции, характеристикам и тенденциям процессов и продукции, по поставщикам, корректирующим и предупреждающим действиям, анализ действующих нормативных документов, разработанных предприятием на соответствие установленным требованиям и специфике их деятельности.

Порядок выполнения процесса (табл. 1) включает: цель процесса, ответственного за процесс, предшествующий и последующий процессы, поставщика, потребителя процесса, требования к процессу, ресурсы, входные и выходные данные; процессы, с которыми осуществляется взаимодействие, и критерии оценки.

Таблица 1 – Порядок выполнения процесса «Анализ оценки результативности системы менеджмента качества, на примере ООО МИП «Микровиноделие»»

Наименование процесса	Анализ оценки результативности системы менеджмента качества
1	2
1. Цель процесса	Обеспечение постоянной пригодности, адекватности и результативности СМК МИП «Микровиноделие» на основе периодического анализа и оценки её состояния
2. Ответственный за процесс	Заместитель директора
3. Предшествующий процесс	Управление документацией; планирование качества; мониторинг и измерение процессов; удовлетворенность потребителей; внутренний аудит
4. Поставщик	Руководитель отдела технического контроля; руководители структурных подразделений; руководители процессов; потребители; руководители аудиторских групп; аудиторы
5. Последующий процесс	Корректирующие и предупреждающие действия; сохранение соответствия продукции; внутренний обмен информацией; улучшение
6. Потребители	Директор; заместитель директора; руководитель отдела технического контроля; руководители
7. Требования к процессу	ГОСТ Р ИСО 9001:2015
8. Ресурсы	Персонал с необходимой компетенцией; информационные ресурсы
9. Входные данные	Информация о функционировании и показателях процесса; результаты мониторинга удовлетворенности потребителей; результаты внешних и внутренних аудитов; предыдущие анализы СМК со стороны руководства

Продолжение таблицы 1

1	2
10. Выходные Данные	Отчёт об анализе СМК со стороны руководства; план мероприятий по улучшению СМК, корректирующим и предупреждающим действиям
11. Процессы СМК, с которыми осуществляется взаимодействие	Все процессы СМК
12. Критерии оценки	Процент выполнения плана мероприятий по предыдущему анализу СМК со стороны руководства; средний показатель результативности процессов СМК; компетентность сотрудников; количество выявленных несоответствий; количество жалоб; уровень удовлетворенности потребителей; затраты; доход

Целью процесса «Анализ и оценка результативности СМК ООО МИП «Микровиноделие» является обеспечение постоянной пригодности, адекватности и результативности системы менеджмента качества данного предприятия на основе периодического анализа и оценки ее состояния. Контроль результативности позволяет вести мониторинг выполнения процессов СМК и осуществлять скоординированное их управление всей системой менеджмента организации.

Процедура анализа включает следующие этапы:

- сбор входных данных – оценка эффективности организационной структуры предприятия и его служб, обеспеченность их необходимыми ресурсами, результаты деятельности по обеспечению качества и безопасности, фактическое качество и безопасность продукции и процессов, данные о претензиях к их качеству и безопасности потребителей и др.;

- предварительная обработка входных данных – систематизация, обобщение, подготовка проектов управляющих решений;

- непосредственно анализ системы менеджмента качества и безопасности высшим руководителем с привлечением при необходимости специалистов и руководителей; при этом могут использоваться различные организационные формы – производственные совещания, формирование групп «мозгового штурма» и пр.;

- синтез выходных данных анализа – разработка и проведение корректирующих и (или) предупреждающих действий по улучшению, оптимизации системы менеджмента качества и безопасности, процессов производства продукции и самой продукции, деятельности всей организации;

- документирование результатов анализа со стороны руководства.

Алгоритм процесса «Анализ и оценка результативности системы менеджмента качества и безопасности со стороны руководства» приведен на рис. 1. Он включает: разработку плана проведения анализа СМК; его утверждение; проведение периодического контроля (анализа) показателей СМК во всех структурных подразделениях МИПа; направление результатов анализа СМК в службу качества; анализ, обработка результатов анализа СМК, оформление итогового отчета, разработка корректирующих мероприятий и их утверждение, контроль выполнения реализации мероприятий по улучшению результативности процессов.

Алгоритм анализа системы менеджмента качества

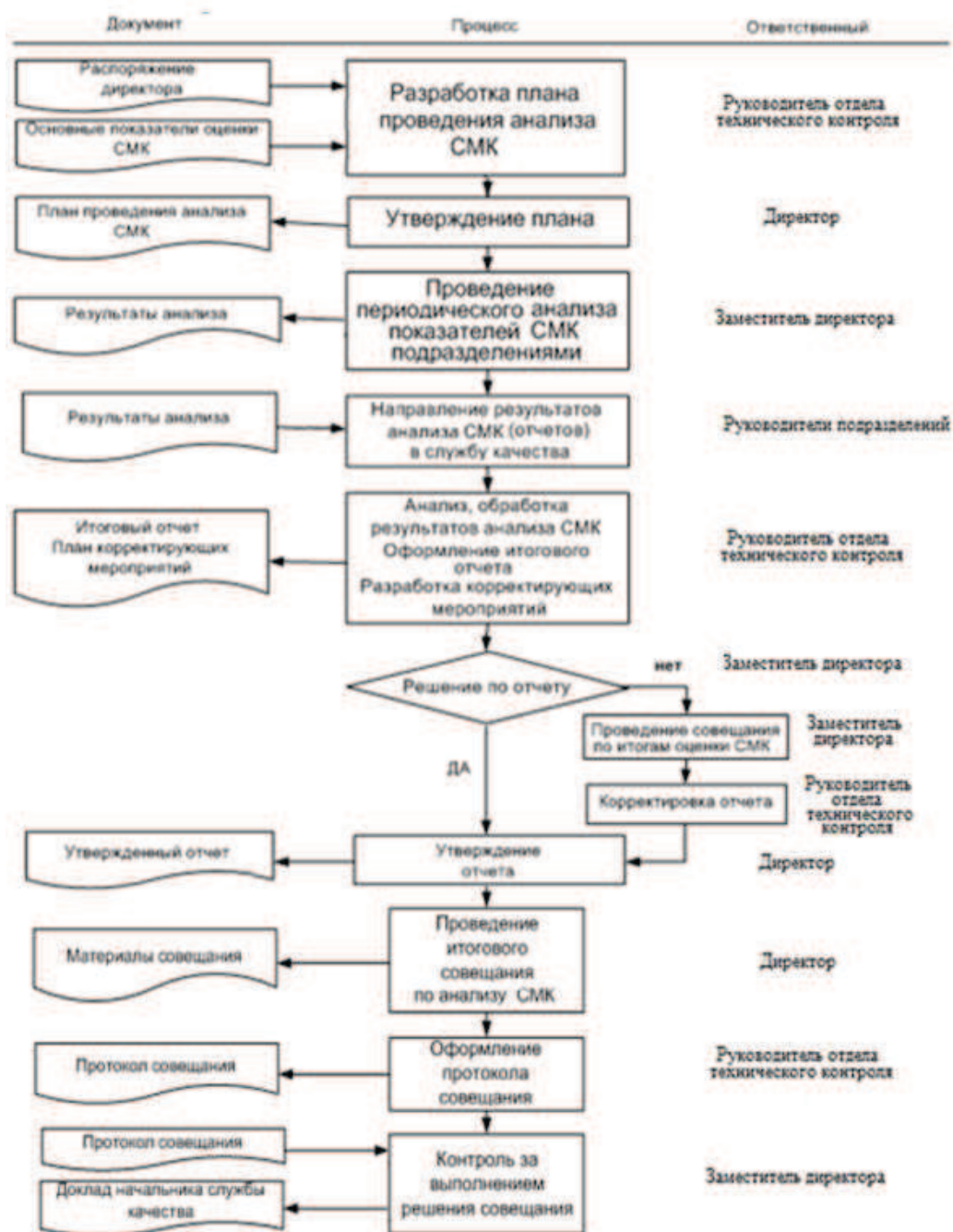


Рис. 1. Алгоритм анализа системы менеджмента качества ООО МИП «Микровиноделие»

В табл. 2 приведена матрица распределения ответственности участников процесса, которыми являются директор, его заместитель, зав. лабораторией, совмещающий выполнение обязанностей руководителя ОТК, лаборатория, руководители производственных участков.

Таблица 2 – Матрица распределения ответственности

Наименование этапа процесса	Д	ЗД	ЗЛ	РПД	ППО
1. Разработка плана проведения СМК	У	Р	О	И	И
2. Утверждение плана	О	Р	У	И	И
3. Проведение периодического анализа показателей СМК подразделениями	И	О	У	У	И
4. Направление результатов анализа СМК (отчетов) в службу качества	И	И	Р	О	И
5. Анализ, обработка результатов анализа СМК. Оформление итогового отчета	И	Р	О	У	И
6. Разработка корректирующих мероприятий	Р	О	У	И	И
7. Решение по отчету	Р	О	У	У	И
8. Проведение совещания по итогам оценки СМК	Р	О	У	У	И
9. Корректировка отчета	И	Р	О	У	И
10. Утверждение отчета	О	Р	У	И	И
11. Проведение итогового совещания по анализу СМК	О	Р	У	У	У
12. Оформление протокола совещания	Р	У	О	И	И
13. Контроль за выполнением решения совещания	Р	О	У	И	И

где Д – директор; ППО – производственные подразделения; ЗД – заместитель директора; Р – руководит; ЗЛ – заведующий лабораторией; О – отвечает за проведение и конечный результат работы; РПД – руководители подразделений; У – участвует в проведении работы; И – получает информацию о проведении работ и результатах.

Основными источниками данных для анализа и оценки результативности системы менеджмента качества являются: отчетные документы о производстве и контроле продукции; информация о функционировании и показателях процессов; результаты мониторинга удовлетворенности потребителей; результаты внешних и внутренних аудитов; предыдущие анализы СМК со стороны руководства. Выходными данными процесса являются: отчет об анализе системы менеджмента качества со стороны руководства; план мероприятий по улучшению СМК, корректирующим и предупреждающим действиям.

Процессы СМК, с которыми осуществляется взаимодействие, процесс анализа и оценки результативности показан на рис. 2 в виде контекстной диаграммы.

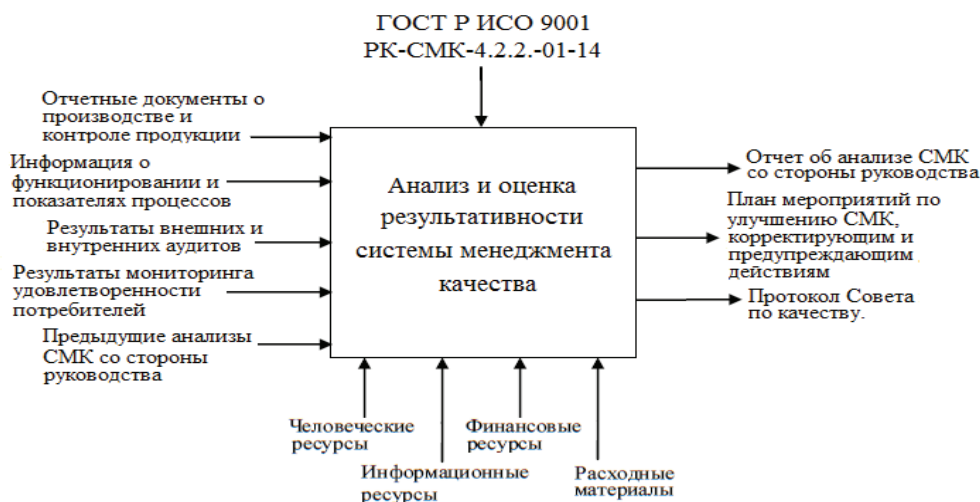


Рис. 2. Контекстная диаграмма процесса

Основными критериями оценки результативности системы менеджмента качества в целом являются:

- выполнение программы внутренних и внешних аудитов;
- наличие несоответствий продукции;
- выполнение корректирующих действий;
- количество замечаний и жалоб на качество продукции;
- положительные отзывы клиентов;
- данные опроса внешних и внутренних потребителей;
- эффективность использования ресурсов;
- объём выпускаемой продукции;
- сроки производства;
- затраты на производство;
- доход от производимой продукции.

Заключение. Оценка результативности СМК по критериям, приведенным выше, однако, не позволяет выявить узкие места в самой системе, требуется отработка критериев для каждого процесса СМК либо для группы одноцелевых процессов, что станет основой для разработки комплексной методики и программы оценки результативности системы менеджмента качества в целом и по процессам отдельно.

Литература

1. Ильина, И.А. Разработка процессно-ориентированной системы менеджмента качества малого предприятия на примере ООО МИП «Микровиноделие» / И.А. Ильина, Л.Э. Чемисова, И.А. Мачнева, А.И. Хармандарян // Вестник АПК Ставрополя. – 2014. – №3(15). – С. 230-235
2. Ильина, И.А. Руководство по процессу «Планирование качества» для малого инновационного предприятия / И.А. Ильина, Л.Э. Чемисова, И.А. Мачнева, О.В. Иваниди // Виноделие и виноградарство. – 2015. – № 1. – №1. – С. 11-16.
3. Ильина, И.А. Системы менеджмента качества «Измерение, анализ, улучшение» для малых винодельческих предприятий / И.А. Ильина, И.А. Мачнева, О.В. Иваниди // Виноделие и виноградарство. – 2015. – № 4. – С. 14-18.
4. Иваниди, О.В. Руководство по процессам СМК «Мониторинг и измерения продукции и процессов» для малого винодельческого предприятия / О.В. Иваниди, И.А. Ильина, И.А. Мачнева // Плодоводство и виноградарство юга России [Электронный ресурс]. – Краснодар: СКЗНИИСиВ, 2015. – № 32 (2). – С. 113–130. – Режим доступа: <http://journal.kubansad.ru/pdf/15/02/09.pdf>.
5. Руководство по процессу СМК "Внутренние аудиты" для малого инновационного винодельческого предприятия / И.А. Ильина, И.А. Мачнева, О.В. Иваниди // Вестник АПК Ставрополя. – 2015. – №2(18). – С. 252-258.
6. Ильина, И.А. Руководство процессом управления продукцией, несоответствующей нормативно-правовым актам, для малого инновационного предприятия / И.А. Ильина, И.А. Мачнева, А.И. Хармандарян, Л.Э. Чемисова // Пищевая промышленность. – 2015. – №2. – С. 30-34.
7. Ильина, И.А. Разработка руководства по процессу СМК «Корректирующие и предупреждающие действия» для малого виноградоперерабатывающего предприятия / И.А. Ильина, М.В. Филимонов, И.А. Мачнева, О.В. Иваниди // Плодоводство и виноградарство юга России [Электронный ресурс]. – Краснодар: СКЗНИИСиВ, 2014. – № 30 (6). – С. 128–145. – Режим доступа: <http://journalkubansad.ru/pdf/14/06/12.pdf>.