

## ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

*Панина М.С.*

*Томский политехнический университет, г. Томск*

Организации, внедрившей систему менеджмента качества, необходимо постоянно поддерживать ее в рабочем состоянии. Для того, чтобы понять текущее положение дел и определить для себя области для улучшения, необходимо проводить периодическую оценку результативности системы менеджмента качества (далее – СМК) [1].

Результативность – это степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов [2]. Основным документом, дающим рекомендации к СМК, является ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования [3], в девятом разделе которого подробно описаны требования к проведению оценки результативности.

Если по результатам оценки в организации выявляются серьезные проблемы в одном из процессов, необходимо разбираться в их причинах и разрабатывать корректирующие мероприятия. Возможно, существующие проблемы игнорируются или в организации неверно происходит процесс постановки целей [4].

В исследуемой Организации было принято рассмотреть планирование целей по методу Хосин Кантри. Под Хосин Кантри понимается организованный, регулярно повторяющийся процесс, в результате которого формируется документ, X-матрица, содержащий ключевые направления развития предприятия. Выстраивание стратегии осуществляется через включенные друг в друга планы мероприятий (PDCA) [5].

Каждый уровень X-матрицы состоит из четырех блоков: количественные цели, тактики, стратегия и глобальные цели. При этом глобальные цели и стратегии нижестоящих уровней напрямую связаны с количественными целями и тактиками вышестоящих уровней. В связи с этим изменение, совершенное на одном из уровней, быстро передается и инициирует перемены на всех остальных [6]. Принцип заполнения X-матрицы представлен на рисунке 1.

На нем пошагово обозначено, в какой последовательности следует заполнять матрицу [6]. Помимо заполнения каждого из блоков, между ними проставляется степень корреляции, за каждое из мероприятий назначается ответственное лицо.

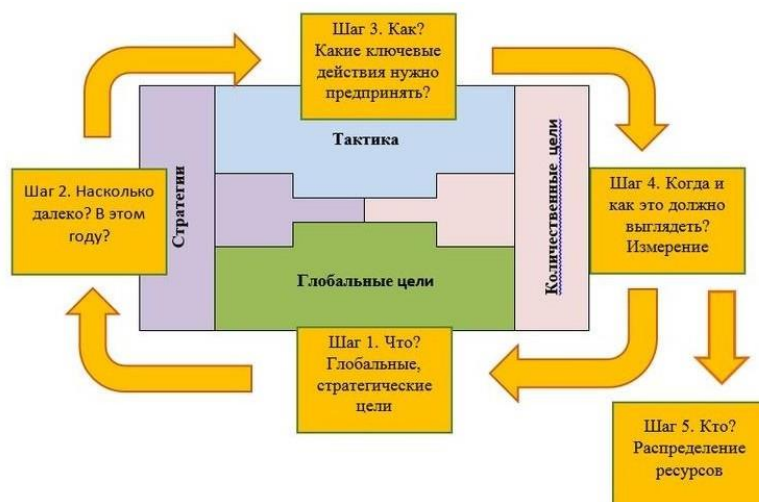


Рисунок 3- Принцип заполнения X-матрицы

Таким образом, проведя планирование целей проблемных процессов согласно методу Хосин Канри, организация сможет визуализировать долгосрочную стратегию и разбить ее на цели и задачи. Подход Хосин Канри является эффективным, т.к. содействует разворачиванию во всей организации планов совершенствования при объединении усилий всех сотрудников. Его внедрение в организации позволит влиять на производительность труда сотрудников, их мотивацию к результативному труду, т.к. подход позволяет понять рядовым исполнителям свою роль в системе.

### Список информационных источников

1. Редько Л.А., Сальков С.Е., Червова Л.В. Оценка результативности системы менеджмента качества// Вестник науки Сибири. 2013. № 3 (9). С. 65-69.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь». – М.: Стандартинформ, 2015. – 48 с.
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования». – М.: Стандартинформ, 2015. – 27 с.
4. Панина М.С., Редько Л.А. Оценка результативности системы менеджмента качества согласно ISO 9001:2015// В сборнике: Управление качеством в образовании и промышленности Сборник статей Всероссийской научно-практической конференции. Ответственный редактор М.Н. Беляя. Севастополь, 2018. С. 176-179.
5. Томас Джексон Хосин Канри. Как заставить стратегию работать. – М.: Институт комплексных стратегических исследований, 2008. -248 с.
6. Горячева Д. Как донести стратегию до каждого: метод Хосин Канри в Трансмашхолдинге // Трансмашхолдинг. – 2014. - №2, URL: <http://www.up-pro.ru/library/strategy/management/hosin-kanri.html> , - свободный. – Загл. с экрана – Яз. рус. Дата обращения: 19. 05.2018 г.