

ОЦЕНКА ВЛИЯНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА НЕМАТЕРИАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Обоснована необходимость и возможность анализа эффекта от проводимых мероприятий системы менеджмента качества (СМК). Для анализа эффективности и результативности СМК предлагается использовать набор нематериальных показателей. На основании этих показателей предлагается рассчитать интегральный коэффициент эффективности деятельности учреждения и проанализировать динамику его изменения с момента начала проекта по внедрению СМК.

Ключевые слова: качество, оценка эффективности, системы менеджмента качества, удовлетворенность потребителя.

R.Yu. Knyazyuk

ESTIMATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT INFLUENCE ON INTANGIBLE RESULTS OF ORGANIZATION'S PERFORMANCE

The article substantiates the necessity and possibility of TQM efficiency analysis. To carry out the analysis the author suggests using a set of intangible indices as a basis for calculating an integral organization performance efficiency ratio and analyzing the dynamics of its changes from the moment of introducing TQM.

Keywords: quality, efficiency estimation, Total Quality Management (TQM), customer's satisfaction.

Наличие системы менеджмента качества организации может являться общепризнанной гарантией и подтверждением устойчивости качественных показателей товаров и услуг, их точного соответствия требованиям потребителя. Но руководство любой организации внедрившей СМК не в меньшей мере интересны и другие эффекты от проводимых мероприятий по организации СМК. Для анализа результативности СМК можно выделить следующие основные показатели, поддающиеся анализу:

- повышение качества товаров и услуг;
- повышения удовлетворенности потребителей качеством;
- сокращение затрат на стадиях производства товаров и услуг;

Данные показатели могут быть представлены в виде системы коэффициентов, позволяющих формализовать характеризующие признаки, затем путем вычисления простого алгебраического среднего рассчитать интегральный показатель эффективности деятельности учреждения и проанализировать динамику его изменения с момента начала проекта по внедрению СМК.

Целью расчета данного коэффициента, является общий анализ эффективности СМК по указанным критериям, некоторые из которых не могут быть напрямую переведены в денежный эквивалент.

Логически наиболее значимым в рамках темы оценки эффективности СМК является *коэффициент качества*, под которым подразумевается показатель, рассчитанный исходя из данных о несоответствиях в производстве. Данный коэффициент исчисляется, исходя из максимально

возможного значения 1.0, и представляет собой коэффициент выражающий отношение количества качественно произведенных товаров (не вызвавший рекламаций или претензий от потребителя) к общему количеству произведенных товаров.

Для ретроспективного анализа показателя качества, есть возможность построить линию тренда коэффициента качества методом наименьших квадратов с момента внедрения СМК. На графике будет наглядно видно, имеет ли коэффициент явно выраженную тенденцию к росту, либо стабилен.

Другим составляющей интегрального показателя эффективности, автором был выбран *коэффициент социальной удовлетворенности*, который отражает субъективную оценку качества товаров потребителями. Для достоверной оценки данного показателя, необходимо, чтобы на предприятии функционировала система сбора информации об удовлетворенности потребителя. Методы сбора зависят от специфики деятельности предприятия.

Стоит отметить, что показателя удовлетворенности потребителя достаточно субъективен, так как зависит от большого количества факторов, одним из которых является личное восприятие покупателя товара. Однако он отражает оценку качества деятельности предприятия со стороны наиболее заинтересованной стороны — потребителя услуг. Поэтому для наибольшей информативности этот показатель стоит рассматривать в динамике, оценивая не статичные цифры, а динамику изменений восприятия качества товара.

Результаты исследования линии тренда и колебаний графика могут показать тенденции изменений данного показателя и стать основой для принятия важных управленческих решений.

Коэффициент экономичности является одним из составляющих для расчета интегрального коэффициента эффективности. Под данным коэффициентом соотношение средних плановых расходов на производство единицы товара к фактическим. Коэффициент зависит от фактических затрат на производство и во многом определяется уровнем квалификации работников, их выбора оптимальных с точки зрения рационализации использования ресурсов технологий. Таким образом, детальный анализ данного коэффициента в динамике позволяет делать вывод о затратах на производство и их рациональности. Экономия ресурсов отталкивается от сравнения фактического расхода ресурсов на производство и затрат включенных в тариф установленный внешними нормативами.

Повышение коэффициента экономичности может обусловлено улучшением процесса планирования, реорганизации процессов, введением новых технологий, позволяющих значительно увеличить объемы производства, увеличением пропускной способности, оптимизацией учета расходных материалов сырья.

В качестве *интегрального показателя эффективности СМК* автором было рассчитано среднее алгебраического по трем ранее представленным показателям. Формула расчета интегрального показателя выглядит следующим образом:

$$K_u = \sqrt[3]{K_{\text{кач}} \cdot K_{\text{соц}} \cdot K_{\text{экон}}},$$

где K_u — интегральный коэффициент эффективности; $K_{\text{кач}}$ — коэффициент качества; $K_{\text{соц}}$ — коэффициент социальной удовлетворенности; $K_{\text{экон}}$ — коэффициент экономичности использования ресурсов.

Динамика интегрального коэффициента деятельности наглядно иллюстрирует тренд на повышение показателя деятельности по представленным показателям, либо на его снижение.

Внедрение системы менеджмента качества в значительной степени затрагивает все перечисленные показатели. Логично предположить, что данные показатели в своей совокупности могут и должны быть использованы для анализа эффективности СМК. Использование данных показателей в управлении для оценки результативности функционирования системы менеджмента качества позволяет наряду с оценкой традиционных статистических показателей и финансовых показателей окупаемости получить надежные основания для принятия управленческих решений.

Информация об авторе

Князюк Роман Юрьевич — аспирант, кафедра экономики предприятия и предпринимательской деятельности, Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск, e-mail: knrom@yandex.ru.

Author

Knyazyuk Roman Yurievich — post-graduate student, Chair of Enterprise Economy and Entrepreneurship, Baikal State University of Economics and Law, Irkutsk, e-mail: knrom@yandex.ru.