

*Назаров Сергей Вячеславович*

магистрант

ФГБОУ ВО «Иркутский национальный  
исследовательский технический университет»

г. Иркутск, Иркутская область

**ПРОВЕДЕНИЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ  
ООО «ВОЛЬТ» НА ОСНОВЕ КРИТЕРИЕВ  
ЕВРОПЕЙСКОЙ ПРЕМИИ КАЧЕСТВА**

*Аннотация:* данная статья посвящена рассмотрению проведения самооценки деятельности организации в области качества с целью повышения эффективности оказания услуг по ремонту и обслуживанию электроустановок и их комплектующих.

*Ключевые слова:* управление качеством, самооценка, диаграмма Парето, программа улучшений.

ООО «Вольт» оказывает услуги по ремонту и обслуживанию электроустановок и их комплектующих.

В частности:

- разработка, организация и проведение энергосберегающих мероприятий;
- проектирование, строительство, реконструкция, техническое перевооружение и ремонт объектов топливно-энергетического комплекса и объектов жилищно-коммунального хозяйства и т. п.

В условиях конкуренции завоевать соответствующий рыночный сегмент можно только представив потенциальным потребителям достоверную информацию о качестве товара. Исходя из необходимости обеспечения потребителя объективной и достаточной информацией о качестве, стал распространяться такой вид контроля как сертификация. Первым этапом к проведению сертификации руководством ООО «Вольт» было принято решение провести самооценку предприятия по критериям Европейской премии качества.

Самооценка становится все более популярным методом совершенствования деятельности организаций различных отраслей, размеров и уровней развития. Сравнительная простота, возможность проведения собственными силами, определение приоритетных направлений улучшений – вот далеко не полный перечень преимуществ этого метода.

Оценка качества функционирования организации происходит по девяти критериям, каждый из которых имеет собственный «вес»: 1) руководство – 10 усл. ед.; 2) политика и стратегия – 8 усл. ед.; 3) управление людьми – 9 усл. ед.; 4) ресурсы – 9 усл. ед.; 5) процессы – 14 усл. ед.; 6) удовлетворение заказчиков – 20 усл. ед.; 7) удовлетворенность персонала – 9 усл. ед.; 8) влияние на общество – 6 усл. ед.; 9) результаты бизнеса – 15 усл. ед.

Каждый критерий анализируется по десяти индивидуальным показателям, которые могут принимать значения в баллах от 0 до 1. Для подсчета итогового результата по каждому критерию складывают баллы показателей каждого из них и умножают на его удельный вес. Оценка качества функционирования организации в целом осуществляется путем суммирования результатов девяти критериев. Итоговый результат представлен в виде диаграммы Парето.

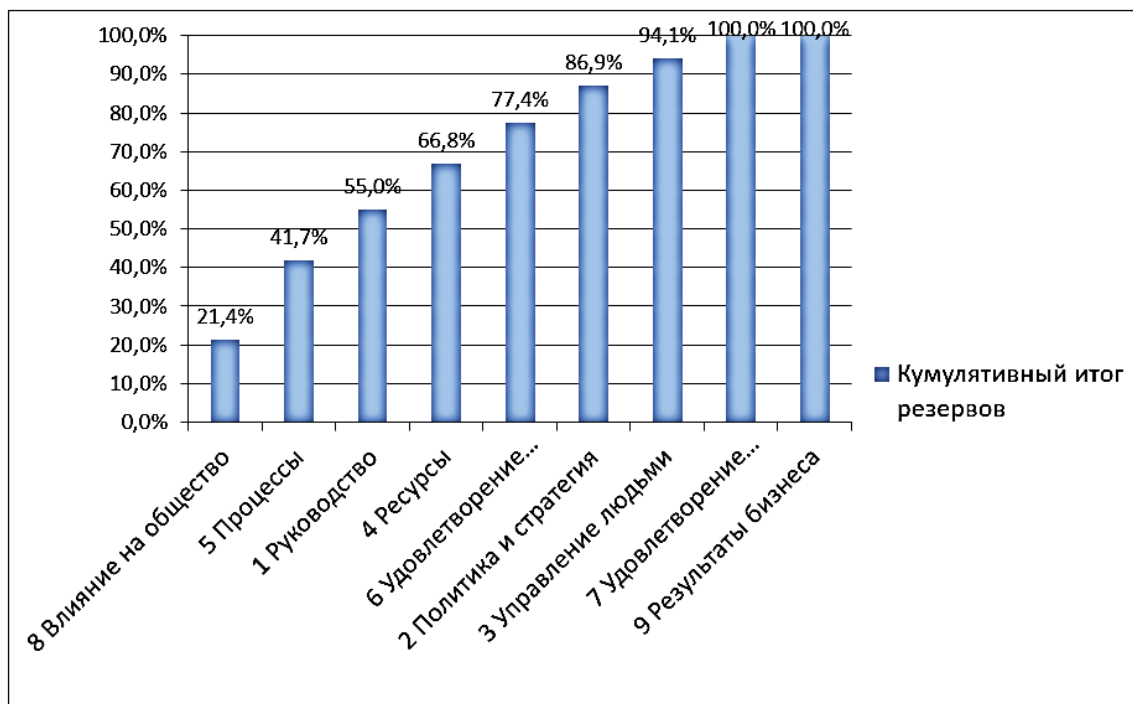


Рис. 1. Диаграмма Парето

При проведении самооценки деятельности предприятия были выявлены сильные и слабые стороны. По итогам проведения самооценки составлена программа улучшения показателей качества.

Программа по улучшению показателей.

Влияние на общество:

– осуществить системный подход к оценке влияния организации на окружающую среду и экологию вне территории проведения работ с точки зрения шума, сохранения ландшафта и т. д.;

– проводить оценку и анализ жалоб населения, аварий, вносить коррективы в режим рабочего дня;

– организовывать мероприятия по поддержке местных технических обществ за счет предоставления возможностей в проведении различных исследований на базе оборудования, имеющихся на фирме;

– сопоставлять результаты своей организации с наилучшими показателями других фирм и демонстрировать положительную тенденцию.

Процессы:

– процессы идентифицировать для эффективного достижения желаемых результатов и документировать;

– определить ответственных, исполнителей и потребителей процессов;

– сориентировать все процессы на стратегические планы организации;

– внедрить систему постоянного мониторинга всех процессов для определения результативности и эффективности.

Руководство:

– активная демонстрация руководством приверженности к системам качества;

– планирование и развитие системы менеджмента качества;

– анализ результативности и эффективности системы менеджмента качества;

– выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования СМК;

– поддержания компетентности персонала, гарантирующей качество продукции;

– распределение прав, ответственности и обязанностей персонала.

Ресурсы:

– оптимизация запасов путем создания консигнационных складов и поставок комплектующих «точно во время» (in time);

– оптимизация цепочек поставок и отказ, где это целесообразно;

– анализ структуры себестоимости продукции поставщика;

– заключение долгосрочных контрактов.

Удовлетворение заказчика:

– установить эффективное общение между заказчиками и заинтересованным персоналом организации;

– выслушивать заказчиков и предоставлять им необходимую информацию;

– обращать внимание на трудности в отношениях или взаимодействии с заказчиками.

На основании этого можно сделать вывод о том, что применение в организации методов управления качеством и постоянное совершенствование системы менеджмента качества ведет к улучшению ее деятельности. Это означает, что организация будет еще долгое время работать и развиваться, сохраняя свой бренд, не смотря на жесткую конкуренцию в этой среде производства.

### ***Список литературы***

1. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов / Под ред. О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия – Телеком, 2001. – 600 с.

2. Лapidус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях. – М., 2000.

3. Каплан Роберт С. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию / С. Каплан Роберт, П. Нортона Дейвид; пер. с англ. – М.: Олимп-Бизнес, 2003. – 304 с.