

УДК 005.962.131

*Ю. Ю. Комаровская*Санкт-Петербургский государственный экономический университет, Санкт-Петербург,
e-mail: k_uu@mail.ru**ОСНОВЫ РАЗРАБОТКИ МЕТОДИКИ МОНИТОРИНГА
РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СМК С УЧЕТОМ ОСОБЕННОСТЕЙ
ТЕРМИНОЛОГИИ И ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТОВ ИСО СЕРИИ 9000
ВЕРСИИ 2015 ГОДА**

Ключевые слова: мониторинг результативности, система менеджмента качества, показатели результативности, ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Требования стандартов ИСО серии 9000 2015 года поставили новые задачи перед специалистами в области менеджмента качества, связанные с адаптацией существующих методик мониторинга результативности. Новые вызовы побуждают исследователей к поиску источников тенденций изменений в терминологии и к разработке новых методик мониторинга результативности. В качестве цели установлено построение теоретической модели мониторинга результативности для последующей разработки соответствующей методики. Для реализации достижения этой цели были идентифицированы задачи: определение тенденций развития терминологии, связанной с практикой оценки и мониторинга результативности систем качества, определение соотношения между понятиями мониторинг, анализ, оценка, определение категорий показателей мониторинга результативности. В качестве результата исследования определена тенденция развития терминологии, связанной с практикой оценки и мониторинга результативности систем качества, установлено соотношение между понятиями мониторинг, анализ, оценка, получено дерево показателей мониторинга результативности. Полученные результаты могут быть использованы для разработки методики мониторинга результативности систем качественного менеджмента.

Введение

Положения стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000 2015 года поставили новые задачи перед специалистами в области менеджмента качества, такие как определение тенденций развития терминологии, связанной с практикой мониторинга и оценки результативности систем менеджмента качества, установление соотношений между этими понятиями, адаптация существующих или разработка новых методик мониторинга и оценки результативности систем менеджмента качества.

Для решения поставленных задач необходимо определить понятия мониторинг, оценка, анализ. Для понимания обозначенных понятий в теории и практике менеджмента качества необходимо в первую очередь обратиться к стандарту ГОСТ Р ИСО 9000–2015. Упомянутый стандарт в версиях 2008 и 2015 годов определяет анализ (review) как «определение пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей», а понятие мониторинг (monitoring) определено только в стандарте версии 2015 года как «определение статуса системы, процесса, продукции,

услуги или действия» [1]. В связи с недостаточно полным присутствием терминологии в области практики мониторинга и оценки в стандартах ИСО серии 9000, целесообразно обратиться к другим стандартам в области менеджмента. Анализ ряда стандартов в области менеджмента [2–5] позволяют сделать вывод, что при мониторинге могут применяться различные инструменты – контроль, наблюдение, определение состояния, проверка, критический обзор – либо для определения уровня функционирования системы, либо для определения его статуса. Можно предположить, что в целом в менеджменте принято понимание мониторинга, как определения статуса управляемого объекта на основе «панели» управления, представленной набором релевантных для цели управления показателей. Статус системы устанавливается на основе критического значения (критерия, уровня) совокупности показателей. Таким образом, задачей мониторинга является отслеживание тенденций, определение статуса, передача сигнала о превышении/недостижении требуемого или ожидаемого уровня показателей (индикаторов).

Под оценкой в менеджменте качества принято понимать либо оценку соответствия, либо диагностическую оценку [6]. Под оценкой соответствия, как правило, понимают оценку соответствия требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–2015 [7], оценку и самооценку на соответствие критериям премий по качеству, оценку на соответствие требованиям, установленным самими организациями, оценку путем ориентации на лучшие достижения (бенчмаркинг) [8]. Диагностические модели оценки направлены на выявление причин отклонений, например, отклонений результатов от установленных целей [7].

Соотношение между этими понятиями неочевидно. Существует мнение, что мониторинг можно рассматривать как один из способов оценки [9]. Можно говорить о том, что мониторинг предшествует оценке [10], мониторинг включает в себя оценку. В практике оценки программ (например, программ ООН или Всемирного банка) дается достаточно четкое понимание о соотношении между мониторингом и оценкой. Так в [11, с. 15] читаем: «мониторинг содействует оценке, но оценка также опирается на новые, дополнительно собранные данные и использует различные системы для анализа». Более четкое представление о соотношении между понятиями встречаем в [12]: мониторинг дает информацию в отношении того, где находится программа в любой момент времени относительно установленных целей, а оценка показывает, почему цели достигнуты или нет. Суть мониторинга в описании, значение в том, чтобы посылать сигналы при возможном отклонении от целей, суть оценки в установлении причинно-следственных связей, уточнении тенденций, отмеченных системой мо-

нитинга [12]. При описании системы мониторинга речь идет об установлении статуса программы относительно достижения установленных целей. Выявленная тенденция развития терминологии – сближение понятий мониторинга и оценки результативности в практике менеджменте качества и оценки программ – позволяет установить соотношение между понятиями мониторинг, анализ и оценка результативности и построить структурно-логическую модель мониторинга результативности.

Цель исследования

Построение теоретической модели мониторинга результативности для последующей разработки соответствующей методики.

Методы и результаты исследования

В качестве основного метода исследования использовался метод структурно-логического моделирования. В первую очередь нами было установлено соотношение между понятиями мониторинг, анализ и оценка. Схема соотношения между данными понятиями представлена на рис. 1.

Поступающая информация подвергается анализу согласно действующей модели анализа информации. Предполагается, что входом для процесса мониторинга являются потоки информации, определяемые моделью мониторинга информации по установленным показателям. Обработываемая информация оценивается и на основе оценки вырабатываются управленческие решения. Все три процесса регулируются на основе знаний, приобретенных организацией в ходе предыдущих циклов мониторинга, анализа и оценки.

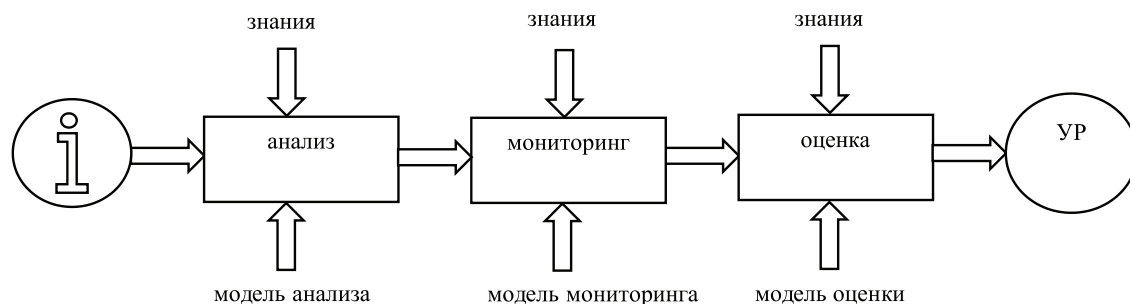


Рис. 1. Схема соотношения между понятиями анализ-мониторинг-оценка.
Источник: составлено автором

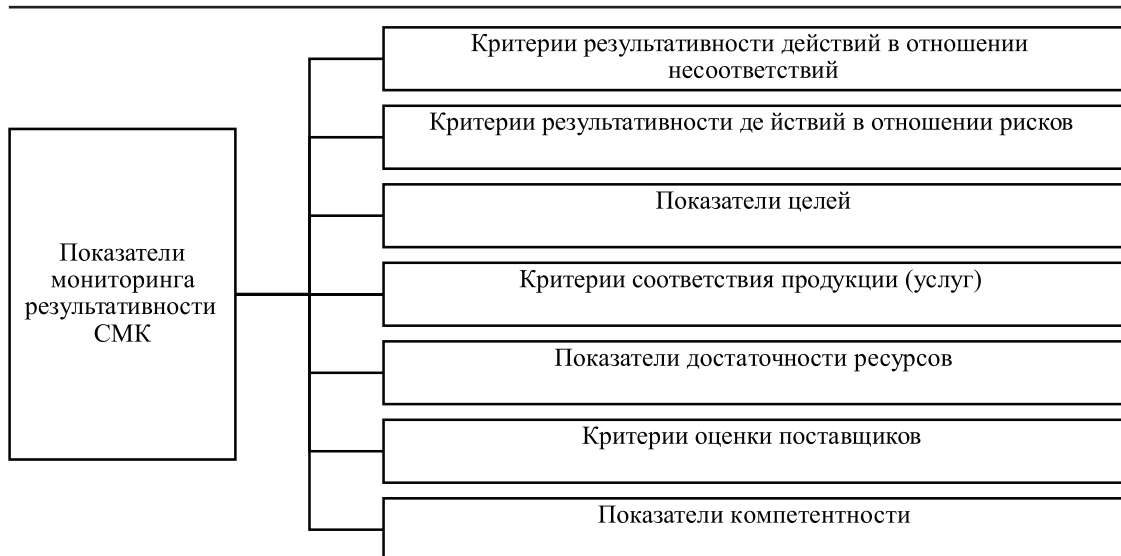


Рис. 2. Дерево показателей мониторинга результативности.
 Источник: составлено автором

Следующим шагом исследования стало формирование модели мониторинга результативности на основе дерева показателей мониторинга результативности. На основе данных предыдущих

исследований [13] мы составили дерево показателей мониторинга результативности, которое показано на рис. 2.

Итоговая модель мониторинга результативности отображена на рис. 3.

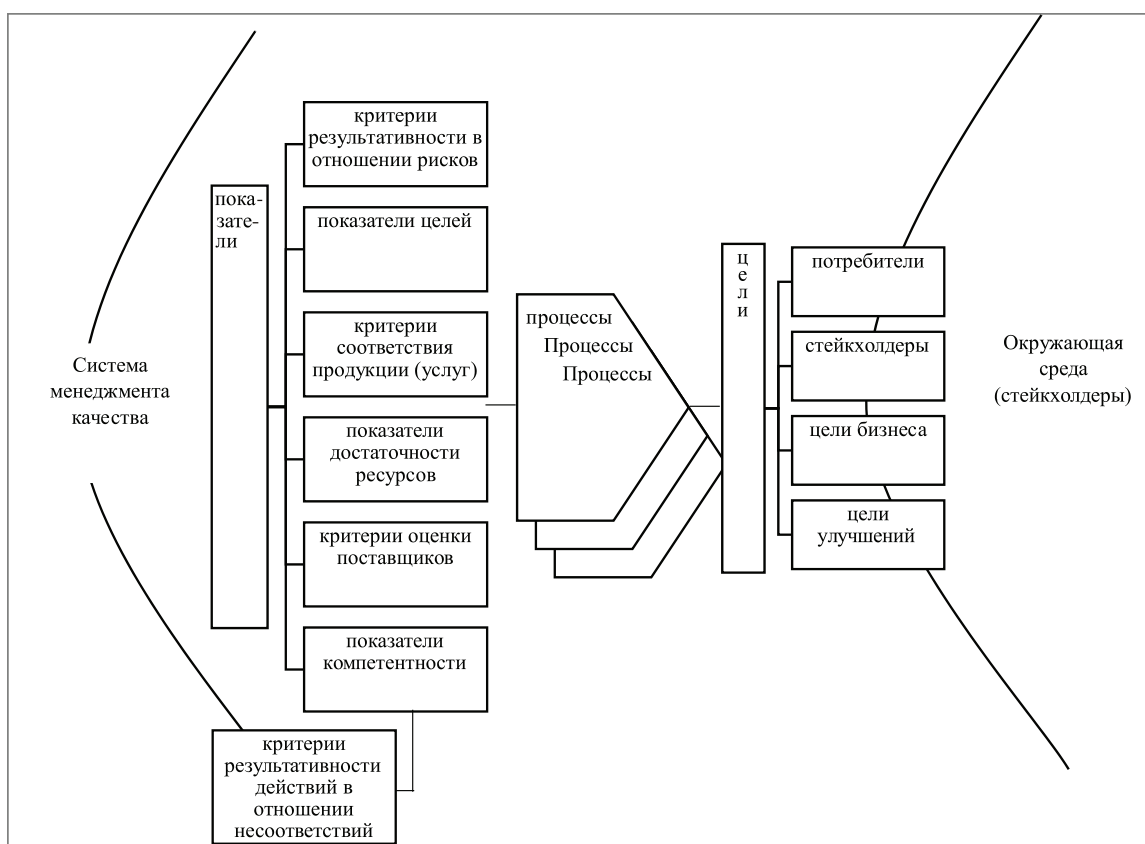


Рис. 3. Модель мониторинга результативности СМК. Источник: составлено автором

На основе стратегического направления организации задаются ее цели. В ходе деятельности организации стремятся достигнуть нескольких групп целей: цели, связанные с удовлетворенностью потребителей, заинтересованных сторон (таких, как поставщики, персонал), цели бизнеса (финансовые цели), цели улучшений (возникших по результатам предыдущих оценок, аудитов, действий в отношении несоответствий, действий в отношении рисков, оценки соответствия продукции или услуг). Основным средством достижения целей в менеджменте качества будут выступать процессы организации. Таким образом, исходным пунктом в планировании достижения целей является определение процессов, которые «отвечают» за достижение конкретных целей и определение соответствующих показателей.

Обсуждение и заключение

С нашей точки зрения, существуют два пути создания методики мониторинга и оценки результативности на основе полученных результатов: первый путь – общая методика как совокупность частных методик, направленных на оценку каждо-

го пункта стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2015, требующего оценки результативности. Но у этого пути есть недостатки: необходимость создания методики на стыке разных дисциплин, трудоемкость, необходимость согласования различных методик. Второй путь – использование достижений в области мониторинга и оценки программ, т.е. создание комплекса показателей, согласованных с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Вторым путем является более предпочтительным, потому что не имеет отмеченных недостатков.

При адаптации/создании методики мониторинга и оценки результативности СМК на основе требований ГОСТ Р ИСО 9001–2015 исследователь может столкнуться с рядом затруднений, таких как отсутствие определенности в определении понятий мониторинг, анализ, оценка, отсутствию ясности в соотношении этих понятий и необходимость учитывать значительное количество пунктов стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2015, требующих оценки результативности. Возможным выходом будет являться создание схемы соотношения между понятиями мониторинг-анализ-оценка, моделей мониторинга, оценки, анализа результативности.

Библиографический список

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Стандартинформ, 2015. – 87 с.
2. ГОСТ Р 22.0.12-2015 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Международные термины и определения. – М.: Стандартинформ, 2016. – 28 с.
3. ГОСТ Р 51897-2011/Руководство ИСО 73:2009 Менеджмент риска. Термины и определения. – М.: Стандартинформ, 2012. – 41 с.
4. ГОСТ Р ИСО/МЭК 62342-2016 Атомные станции. Контроль и управление, важные для безопасности. Управление старением. – М.: Стандартинформ, 2016. – 48 с.
5. Р 50.1.093-2014 Менеджмент риска. Принципы оценки эффективности воздействия на риск. – М.: Стандартинформ, 2015. – 11 с.
6. Conti, T. Organizational Assessment Models // Encyclopedia of Statistics in Quality and Reliability, volume 1. – New York: John Wiley & Sons, 2007. – 1800 p.
7. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартинформ, 2018. – 50 с.
8. Окрепилов В.В. Менеджмент качества. – СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2013. – 650 с.
9. Хатри, Г.П. Мониторинг результативности в общественном секторе. – М.: Фонд институт экономики города, 2005. – 276 с.
10. ГОСТ Р 53239-2008 Хранилища подземных газов подземные. Правила мониторинга при эксплуатации. – М.: Стандартинформ, 2009. – 37 с.
11. Руководство по планированию, мониторингу и оценке результатов развития. Программа Развития Организации Объединенных Наций [Электронный ресурс]. – URL: www.undp.org/ea/handbook (дата обращения 17.02.2019).
12. Kusek J.Z, Rist R.C. Ten Steps to a Results-Based Monitoring and Evaluation System. A handbook for development practitioners. – New York: World Bank, 2004. – 268 p.
13. Комаровская Ю.Ю. Структурно-логическая модель оценки результативности СМК на основе модели Т. Конти и требований ГОСТ Р ИСО 9001–2015 // Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2019. – № 1 [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.publishing-vak.ru/archive/economy.htm> (дата обращения 15.02.2019).