

## **Инструментарий оценки результативности СМК**

Карасёва М. Г.

Белорусский национальный технический университет

Для работы любой методики по оценке результативности СМК, необходимо создать удобный инструментарий для ее поддержки. В этой роли могут выступать стандарт, технология, оснастка и т.д. Например, возможно использовать программное средство, которое позволит снизить трудоемкость и сложность расчетов критериев и показателей, так как сложные расчеты, выполняемые вручную, совсем не упрощают работу специалистам по менеджменту качества.

Программным средством могут быть таблица табличного процессора либо компонент существующей информационной системы. Второй случай предоставляет больше возможностей, поэтому сосредоточимся именно на нем.

Информационная система, включающая функцию анализа показателей результативности СМК, должна позволять осуществлять сбор информации о результативности на всех уровнях, расчет значений показателей (чтобы избежать ошибок), информационную поддержку при формировании заключений по результатам анализа, хранение полученных результатов.

Для работы такой системы и обеспечения возможности удаленного доступа к данным по анализу со стороны руководства, при автоматизации имеет смысл воспользоваться методами веб-технологий. Информационная поддержка процесса осуществляется через разработанную и выпущенную инструкцию предприятия о порядке сбора и анализа информации о результативности. В результате работы системы, при возникновении ситуации ее не результативности в целом по системе или по отдельной категории оценки сразу виден промежуточный показатель, являющийся ее причиной. Данный подход позволяет сконцентрировать усилия службы качества и заинтересованных подразделений на более узком и углубленном анализе в конкретной предметной области.

И так, оценка СМК с помощью анализа и количественного оценивания результативности - действенный метод решения задачи формирования механизма ее диагностики. Методика оценки результативности СМК обеспечивает возможность не только для диагностирования, но и для анализа за счет формирования разбивки по категориям. Эффективным инструментом реализации методики оценки выступает информационная система анализа качества. Перспективным направлением исследований представляется вопрос об интеграции подсистем.