УДК 658.5.011

***Казакова Е.В.***

студентка 2 курса магистратуры Факультета управления и права

ФГБОУ ВО «Поволжский государственный технологический университет»*,*

г. Йошкар-Ола

***Василькова О.А.***

Доцент кафедры управления и права

ФГБОУ ВО «Поволжский государственный технологический университет»,

г. Йошкар-Ола

**АНАЛИЗ ПРОВЕДЕНИЯ МЕТОДИКИ САМООЦЕНКИ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СМК ОРГАНОВ ИНСПЕКЦИИ**

**Аннотация:** В статье проведён анализ проведения методики самооценки на примере ФБУЗ «ЦГиЭ» с целью подготовки к прохождению процедуры аккредитации.

**Ключевые слова:** Аккредитация, подтверждение компетентности, самооценка, мониторинг.

**Annotation**: The article analyzes the self-assessment methodology using the example of FBUZ "TsGiE" in order to prepare for the accreditation procedure.

**Keywords:** Accreditation, confirmation of competence, self-assessment, monitoring.

**Цель работы –** изучить этапы проведения методики самооценки органа инспекции (далее ОИ), для улучшения деятельности организации и подготовки к успешному прохождению процедуры подтверждения компетентности.

Актуальность работы заключается в обеспечении результативности, эффективности и конкурентоспособности организации.

После разработки необходимых документов для отправки в аккредитующий орган для прохождения процедуры подтверждения компетентности, важно определить «узкие» места органа инспекции на данный момент, согласно критериям аккредитации. Для этого необходимо выполнить разработать методику самооценки, так как 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.

Самооценка – это всестороннее оценивание, итогом которого является мнение или суждение о результативности и эффективности организации [1].

Методика самооценки организациями своих сильных и слабых сторон, необходима для определения уровня своей зрелости и для выявления возможностей для совершенствования и использования инновационного подхода. Самооценка способна помочь организации в установлении приоритетов, планировании и внедрении улучшений и/или инноваций в случае необходимости.

Поскольку, самооценка организации является всесторонним и систематическим анализом деятельности организации, то для оценки эффективности был выбран именно данный метод. Основным преимуществом является то, что она дает общее представление о деятельности организации и степени развития системы менеджмента качества. Также, с помощью самооценки можно определить области, нуждающиеся в улучшении, и приоритеты [2].

На рисунке 1 представлена блок-схема основных этапов самооценки. Целью самооценки органа инспекции (далее ОИ), является описать состояние органа и выявить, насколько он компетентен в проведении испытаний на данный момент, определить слабые и сильные стороны, принять корректирующие мероприятия по результатам самооценки для подготовки ОИ к аккредитации.

Принятие решения о

проведении самооценки

Составление плана проведения самооценки

Формирование команды

для проведения самооценки

и обучение членов команды

Обсуждение плана проведения самооценки

Анализ достигнутого процесса

Проведение самооценки

Составление плана мероприятий

Проведение мероприятий

Рис. 1 Основные этапы самооценки

Целью самооценки является описание состояния ОИ, оценка эффективности ее деятельности и определение ее соответствия установленным требованиям.

Задачи самооценки:

- собрать данные о состоянии ОИ;

- определить, соблюдаются ли установленные требования.

Наиболее приемлемым методом для проведения самооценки органа инспекции является метод анкетирования - простой и легкий в применении, с его помощью можно оценить уровень эффективности деятельности органа.

Метод анкетирования удобно использовать совместно с методом рейтинговой оценки, так как результаты можно оценивать числовыми значениями, которые позволяют:

− наглядно определить «узкие места»;

− определить причины, послужившие основанием для получения низкой оценки;

− оценить количественные показатели качества испытаний.

Метод рейтинговой оценки компетентности органа инспекции винспекционной деятельности предполагает следующий порядок действий [3]:

− выбор критериев для оценки компетентности органа;

− ранжирование критериев и установление их значимости;

− выставление рейтинга по каждому критерию.

Основа рейтинговой оценки заключается в выборе критериев, по которым будет проводиться непосредственная оценка.

Критерии – параметры, по которым проводится оценка деятельности органа. Для самооценки ОИ были выбраны несколько важнейших критериев по ГОСТ ИСО/МЭК 17020. Выбранные критерии приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Критерии оценки качества

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии | Показатели критерия |
| Система менеджмента качества | - наличие руководства по качеству;- соответствие руководства по качеству нормативно-правовым актам; - ответственность высшего руководства;- осведомленность сотрудников в области созданной системы менеджмента качества. |
| Персонал | - укомплектованность штата сотрудников; - достаточная компетентность персонала;- наличие образования, опыта работы, навыков или профессиональных знаний;- наличие графиков работ; - возможность повышения квалификации.- беспристрастность  |
| Технические средства и оборудование | - надежность оборудования;- безопасность оборудования;- степень точности оборудования;- пригодность оборудования и технических средств (калибровка, валидация, данные тех обслуживание)- достаточная оснащенность техническими средствами;- достаточная оснащенность оборудованием;- производительность оборудования;- идентификация приборов |
| Процесс инспекций | - оснащенность методами и процедурами инспекций- обозначение образцов подлежащих инспекции- прослеживаемость результатов инспекций - взаимопрослеживаемость протокола и акта инспекций- отслеживание и описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций |

Рассмотрим методику проведения самооценки ОИ по критерию «Система менеджмента качества».

Сбор данных для самооценки осуществляется группой, состоящей из 2-3 сотрудников ОИ не реже 1 раза в полугодие.

Полученные данные заносятся в специально разработанные для этого формы. На рисунке 2 представлена форма 1 – система менеджмента качества ОИ.

Форма 1

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОИ

По состоянию на «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О. ответственного за выполнение всех элементов СМК | Дата последнего обновления Руководства по качеству | Наличие документации по СМК | Все сотрудники ознакомлены с документами СМК | Примечание |
|  |  |  |  |  |

Исполнитель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (расшифровка подписи)

Рис. 2 Форма 1

Для оценки критериев необходимо систематизировать данные по критериям, их показателям и значимости. Для этого необходимо воспользоваться экспертным методом и выполнить расчет групповых коэффициентов весомости. С этой целью проводим опрос среди членов экспертной группы.

Для определения значений групповых ненормированных коэффициентов весомости эксперты заполняют индивидуальную анкету, где по 100 бальной шкале оценивают важность каждого показателя. После того, как все значения индивидуальной анкеты проставлены, составляется сводная анкета для определения значений групповых коэффициентов весомости.

Далее производится анализ чисел, занесенных в таблицу с точки зрения расхождения между отдельными оценками. Если крайние значения таких оценок отличаются друг от друга до 25%, то вопрос ограничивается 1 туром. Если расхождения 25% и более, то устраивается обсуждение, цель которого - дать дополнительную информацию о значениях коэффициентов и затем выполняется 2 тур и т.д.

Индивидуальные анкеты представлена в таблицах 2, сводная анкета в таблице 3.

Таблица 2 – Индивидуальная анкета эксперта №1 - Казакова Е.В..

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № показателя | Групповые ненормированные коэффициент весомости Мi'' |  |
| 1 тур | 2 тур | 3 тур |  |
| 1 наличие руководства по качеству | 95 |  |  |  |
| 2 соответствие руководства по качеству нормативно-правовым актам | 90 |  |  |  |
| 3 ответственность высшего руководства | 75 |  |  |  |
| 4 осведомленность сотрудников в области созданной системы менеджмента качества | 85 |  |  |  |

Таблица 3- Сводная анкета вычисления групповых коэффициентов весомости

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Значения групповых ненормированных коэффициентов весомости Мi'' | Вычисления значения групповых нормированных коэффициентов весомости |
| 1 | 2 | 3 | Мi''ср | А | Мi | Проверка |
| 1 | 95 | 95 | 90 | 93,3 | 336,6 | 0,277 | 1 |
| 2 | 90 | 85 | 95 | 90 | 0,267 |
| 3 | 75 | 60 | 70 | 68,3 | 0,203 |
| 4 | 85 | 80 | 90 | 85 | 0,253 |

Алгоритм вычисления значения групповых нормированных коэффициентов весомости представлен далее:

*Этап 1.* Вычисление среднего арифметического значения групповых ненормированных коэффициентов весомости по формуле 1:

 M**''**ср = $\frac{\sum\_{k=1}^{r}M\_{i}^{''}}{r}$ (1)

M**1''**ср= $\frac{\sum\_{k=1}^{r}M\_{i}^{''}}{r}$ =$ \frac{95+95+90}{3}=93,3$

M**2''**ср= $\frac{\sum\_{k=1}^{r}M\_{i}^{''}}{r} $=$ \frac{90+85+95}{3}=90$

M**3''**ср= $\frac{\sum\_{k=1}^{r}M\_{i}^{''}}{r}$ =$ \frac{75+60+70}{3}=68,3$

M**4''**ср= $\frac{\sum\_{k=1}^{r}M\_{i}^{''}}{r}$ =$ \frac{85+80+90}{3}=85$

*Этап 2.* Определение суммы всех средних значений групповых ненормированных коэффициентов по формуле 2:

 A= $\sum\_{}^{}M\_{i ср}^{''}$ (2)

A= $\sum\_{}^{}M\_{i ср}^{''}=93,3+90+68,3+85=336,6$

Нормирование значений по формуле 3:

 Mi =$\frac{M\_{i ср}^{''}}{A}$ (3)

M1 =$\frac{M\_{1 ср}^{''}}{A}=\frac{93,3}{336,6}=0,277$

M2 =$\frac{M\_{2 ср}^{''}}{A}=\frac{90}{336,6}=0,267$

M3 =$\frac{M\_{3 ср}^{''}}{A}=\frac{68,3}{336,6}=0,203$

M4 =$\frac{M\_{4 ср}^{''}}{A}=\frac{85}{336,6}=0,253$

*Этап 3.* Проверка правильности расчетов по формуле 4:

 $\sum\_{}^{}М\_{i}^{'}$= 1 (4)

$\sum\_{}^{}М\_{i}^{'}$= $0,277+0,267+0,203+0,253=1$

Для сбора данных был разработан бланк данных самооценки органа инспекции. На нем выставлены оценки соответствия фактического состояния исследуемого критерия требуемому. Бланк данных представлен в таблице 4.

Таблица 4 – Бланк данных самооценки органа инспекции

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Критерии | Показатели критерия | Весовой коэффициент показателя критерия | Оценка соответствия |
| Система менеджмента качества | - наличие руководства по качеству; | 0,277 |  |
| - соответствие руководства по качеству нормативно-правовым актам;  | 0,267 |  |
| - ответственность высшего руководства; | 0,203 |  |
| - осведомленность сотрудников в области созданной системы менеджмента качества. | 0,253 |  |

Способ оценки соответствия критериев установленным требованиям представлен таблицей 5.

Таблица 5 – Оценка соответствия

|  |  |
| --- | --- |
| Уровень соответствия | Оценка соответствия |
| Полностью соответствует | 1 |
| Частично соответствует | 0,5 |
| Не соответствует | 0 |

Обработка полученных данных осуществляется с помощью Microsoft Excel.

Анализ полученных результатов проводится на основе бланка с результатами самооценки и диаграммы результатов самооценки.

Общий вид диаграммы представлен на рисунке 3.

******

Рис.3 Диаграмма результатов самооценки

Интервал от 0 до 100 означает процент выполнения показателей по каждому критерию. По результатам самооценки можно сделать вывод о том, насколько близок каждый критерий к требуемому уровню. Результаты самооценки могут быть представлены в форме таблицы 6

Таблица 6 – Форма представления результатов самооценки

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии | Процент выполнения показателей критериев, % |
| Система менеджмента качества |  |
| Персонал |  |
| Технические средства и оборудование |  |
| Процесс инспекций |  |

Выводы, относительно деятельности ОИ, могут быть сделаны по значению показателя общего выполнения критериев по органу. Способ оценки деятельности ОИ представлен в таблице 7.

Таблица 7 – Способ оценки деятельности ОИ

|  |  |
| --- | --- |
| Значение показателя общего выполнения критериев ОИ, % | Принимаемое решение |
| От 95 до 100 | ОИ не требует корректирующих мероприятий |
| От 75 до 95 | ОИ частично нуждается в корректирующих мероприятиях |
| До 75 | ОИ необходимо выполнение корректирующих мероприятий |

После оценки деятельности ОИ проводится сравнительный анализ результатов проведенной самооценки с результатами предыдущей самооценки. На основе анализа делаются выводы об изменении состояния ОИ:

− если С2>С1, то состояние органа улучшилось;

− если С2=С1, то состояние органа не изменилось;

− если С2<С1, то состояние органа ухудшилось

По результатам самооценки выявляется, насколько ОИ компетентна в проведении инспекции на данный момент, слабые и сильные стороны органа, корректирующие мероприятия по результатам самооценки. Решение по результатам самооценки принимает руководитель ОИ.

 Самооценка приводит к положительным изменениям, только в том случае, если на основании проведенного анализа будет разработан и реализован план корректирующих мероприятий.

Информация, полученная в результате самооценки, может также использоваться:

- для стимулирования сравнительного анализа и обмена знаниями в рамках организации (сравнения могут проводиться между процессами организации и, при необходимости, между подразделениями);

- для бенчмаркинга с другими организациями;

- для мониторинга прогресса, достигнутого организацией за определенный период времени, путем проведения периодических самооценок;

- для выявления участков, требующих совершенствования, и установления приоритетных направлений.

**Вывод.** Информация, полученная в результате самооценки, очень важна, поскольку применяется с целью принятия обоснованных решений о дальнейших направлениях развития деятельности органа.

Осуществление такой самооценки позволит проследить динамику улучшений. А своевременная корректировка выявленных слабых сторон деятельности органа поможет предотвратить снижение значимости сильных сторон организации, сохранить и повысить ее конкурентоспособность. Результаты самооценки — это механизм постоянного внутреннего улучшения системы качества, они также служат исходными данными для планирования улучшений.

Преимущество применения самооценки для ОИ заключается в том, что она:

− проста для понимания;

− легка при использовании;

− требует привлечения минимальных ресурсов;

− обеспечивает выходные данные для улучшения функционирования ОИ.

Таким образом, разработка эффективной системы мониторинга работы органа инспекции, основанной на самооценке крайне актуальна.

**Список литературы**

1. Круглов, М. Г. Менеджмент качества как он есть / М. Г. Круглов, Г. М. Шишков. – Москва : Эксмо, 2007. – 544 с.

2. Гличев, А. В. Основы управления качеством продукции. – Москва: Издательство стандартов, 2008. – 425 с.

3. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – Москва : ИНФРА-М, 2007. – 212 с.

4. ГОСТ Р ИСО МЭК 17020-2012 Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции. [Текст]. — Введ. 2013-06-01.- М. Стандартинформ, 2013. 22 с.

5. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.[Текст]. — Введ. 2011-06-01.- М. Стандартинформ, 2011. 51 с.