

НАУКА И ОБРАЗОВАНИЕ

УДК 658.012:658.562

**М. П. СОКЕРИНА
Е. Б. ЧАРУШИНА
Н. В. ШЕСТАКОВА**

Омский механико-технологический
техникум

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001:2001 в нескольких пунктах выдвигает требование обеспечения повышения и измерения результативности по отношению к процессам и ко всей СМК в целом. В данной статье предложена методика оценки результативности деятельности подразделений. В её основе заложен следующий принцип: степень соответствия фактических показателей плановым может быть принята как оценка результативности выполнения процесса. Расчет результативности текущей деятельности определяется с учетом таких показателей, как «статистический сев» и «коэффициент выполнения задания». Предложена формула расчета результативности, в соответствии с рассчитанными значениями определяется необходимость выполнения корректирующих и предупреждающих действий.

Ключевые слова: система менеджмента качества, показатель результативности.

Для функционирования СМК необходимо не только поддерживать её в рабочем состоянии, но и постоянно повышать результативность. Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001:2001 в нескольких пунктах выдвигает требование обеспечения и повышения результативности по отношению к процессам и ко всей системе менеджмента качества (СМК) в целом: «...организация должна установить, документально оформить, внедрить, поддерживать и постоянно повышать результатив-

ность СМК в соответствии с требованиями настоящего международного стандарта» [1].

Результативность по терминологии ГОСТ Р ИСО 9000:2001 — это степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов [2].

Показатели результативности, используемые в менеджменте, позволяют количественно определять степень достижения поставленных целей.

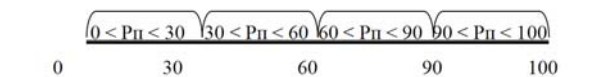


Рис. 1. Квалиметрическая шкала результативности работы

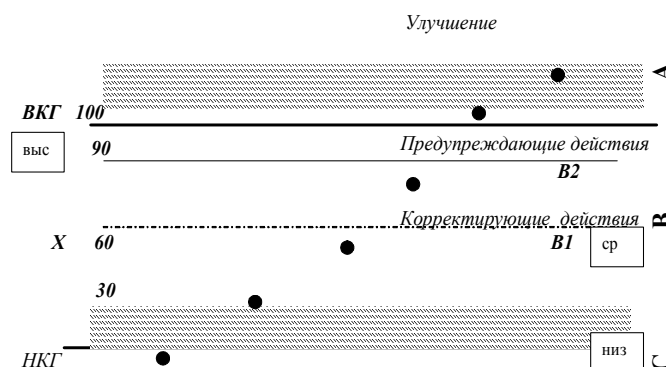


Рис. 2. Диапазон критериев для анализа запланированных результатов и разработки соответствующих мероприятий

В настоящее время не разработано общей методики оценки результативности на предприятии, поэтому каждое предприятие решает эту проблему по-своему, пытаясь найти ответ на вопрос: «Как рассчитать результативность?».

Таким образом, разработка и оценка результативности процессов СМК является актуальной проблемой, стоящей перед предприятием [3, 4].

Одним из составляющих элементов оценки результативности СМК является оценка результативности деятельности подразделений. Рассмотрим данную оценку более подробно, полагая, что степень соответствия фактических показателей процесса плановым может быть принята как оценка результативности выполнения процесса.

Для оценки результативности текущей деятельности подразделений рассмотрим метод анализа выполнения плана (плановых заданий) с использованием статистических показателей. Настоящий метод рекомендуется использовать для оценки результативности текущей деятельности как с равнозначными, так и с неравнозначными по степени сложности выполнения плановыми заданиями. Равнозначность (неравнозначность) задания определяется показателем «Статистический вес».

Для расчета результативности работы подразделения в конце планового периода руководитель подразделения заполняет в месячном плане графы «Коэффициент выполнения задания» и «Статистический вес задания» в соответствии со следующей методикой:

1. Сложность выполняемого задания определяет руководитель подразделения путем назначения показателя «Статистический вес».

Значение данных весов для каждого планового задания должно находиться в пределах от 0,1 до 1,0 в соответствии со следующей шкалой значений:

0,1 ≤ B_{ni} ≤ 0,3 — значения статистического веса i-го планового задания нормальной степени сложности;
0,4 ≤ B_{ni} ≤ 0,6 — значения статистического веса i-го планового задания повышенной степени сложности;
0,7 ≤ B_{ni} ≤ 1,0 — значения статистического веса i-го планового задания высокой степени сложности, где B_{ni} — статистический вес i-го планового задания, i — порядковый номер планового задания.

2. Степень сложности задания (нормальная, повышенная, высокая) зависит от состава работ, стоимости этапов работ (для производственных подразде-

лений) с учетом продолжительности их выполнения, уровня значимости заданий для достижения целей предприятия и определяется руководителем подразделения в пределах его компетенции.

3. «Коэффициент выполнения задания» определяется руководителем в пределах его компетенции по доле выполнения задания, значение этого показателя в конце отчетного периода находится в пределах от 0 до 1 в соответствии со степенью полноты выполненного задания, а также при перевыполнении планового задания может превышать значение 1 на долю перевыполнения.

Расчет результативности текущей деятельности заключается в определении процента выполнения плана подразделения за отчетный период с учетом сложности плановых заданий.

4. Результативность текущей деятельности подразделения определяется по формуле 1:

$$P_o = \frac{\sum_{i=1}^N B_{ni \text{ факт}} \cdot K_{Bi}}{\sum_{i=1}^N B_{ni \text{ план}}} \cdot 100 \% , \quad (1)$$

где P_o — результативность работы подразделения за период, %;

B_{ni план} — статистический вес i-го планового задания;

B_{ni факт} — статистический вес i-го задания по факту;

K_{Bi} — коэффициент выполнения i-го планового задания;

N — общее количество плановых заданий;

i — порядковый номер планового задания.

5. Оценка результативности работы подразделения за отчетный период осуществляется руководителем подразделения в соответствии с квалиметрической шкалой результативности работы (рис. 1):

P_o = 0 % или 0 — результативность нулевая, план не выполнен, руководителю подразделения требуется предоставить непосредственному руководству объяснения о причинах невыполнения плана в отчетном периоде;

0 % < P_o ≤ 30 % — результативность низкая, руководителю подразделения требуется предоставить отчет по результатам анализа деятельности подразделения в отчетном периоде с указанием причин невыполнения плановых заданий и предоставлением необходимых мероприятий по их устранению и повышению результативности работы;

30 % < $P_o \leq 60$ % — результативность средняя, требуется разработка руководителем подразделения значительных корректирующих действий;

60 % < $P_o \leq 90$ % — результативность высокая, но требуется разработка руководителем подразделения незначительных корректирующих действий;

90 % < $P_o < 100$ % — результативность высокая, но требуется разработка руководителем подразделения предупреждающих действий;

$P_o \geq 100$ % — результативность высокая, план полностью выполнен.

Наиболее сложной процедурой является определение диапазона критериев, который необходим в дальнейшем для анализа степени достижения запланированных результатов и разработки соответствующих мероприятий.

Диапазон критериев может состоять из трех интервалов (рис. 2). Например, интервал **A** — выше ВКГ — «Улучшение», интервал **B** — от ВКГ до НКГ — «Предупреждающие действия» и «Корректирующие действия» и интервал **C** — ниже НКГ — «Объяснение о причинах невыполнения плана». Предложенное наименование интервалов связано с мероприятиями, разрабатываемыми по результатам расчета критериев.

Попадание контролируемого показателя процесса в зону **C** означает несоответствие, процесс не результативен, цель не достигнута, требуется объяснение о причинах невыполнения плана для выявления и устранения причин несоответствий.

В интервале «Корректирующие действия»:

B1 — требуется разработка значительных корректирующих действий;

B2 — требуется разработка незначительных корректирующих действий.

В интервале «Предупреждающие действия» — процесс результативен, цель практически достигнута, но требуется проведение мероприятий для предупреждения появления несоответствий.

В интервале «Улучшение» — процесс результативен, цель достигнута, выявлена возможность улучшения и постановки более высокой цели.

Постоянное попадание значений показателя в интервал «Улучшение» может также означать, что ответственным за процесс недостаточно точно были установлены контрольные границы оценки показателя,

либо была неправильно определена методика расчета показателя, сам показатель выбран неверно, либо поставлена не та цель.

Мероприятия, направленные на улучшение, могут включать в себя последовательные действия по «ужесточению» диапазона критериев, выбора новых формул расчета показателей, определению новых показателей и постановки новой цели. Таким образом, предусматривается постоянное улучшение не только процессов, но и методики оценки их результативности.

Данная методика оценки результативности процесса позволяет оценивать функционирование процесса, правильность постановки целей и определение показателей и методики их расчета, своевременно предупреждать появление несоответствий, оценивать эффективность разрабатываемых мероприятий, реализовать требование постоянного улучшения.

Библиографический список

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. — М.: Госстандарт России, 2001.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 Системы менеджмента качества. Требования. — М.: Госстандарт России, 2001.
3. Ковалев А.И. Результативность, эффективность, производительность, или Что необходимо измерять предприятию // Методы менеджмента качества. — 2008. — № 6. — С. 24 — 29.
4. Федюкин В.К. и др. Методы оценки и управления качеством промышленной продукции: учебник / В.К. Федюкин, В.Д. Дурнев, В.Г. Лебедев. — М.: Информационно-издательский дом «Филин», Рилант, 2000. — 328 с.

СОКЕРИНА Мария Петровна, инженер по специальности «Стандартизация и сертификация».

ЧАРУШИНА Елена Борисовна, старший преподаватель кафедры «Транспорт и хранение нефти и газа, стандартизация и сертификация» Омского государственного технического университета.

ШЕСТАКОВА Наталья Васильевна, преподаватель специальных дисциплин Омского механико-технологического техникума.

Статья поступила в редакцию 07.04.2009 г.

© М. П. Сокерина, Е. Б. Чарушина, Н. В. Шестакова

Информация

VI Международный конкурс на соискание медалей имени Н. Д. Кондратьева

Международный фонд Н. Д. Кондратьева и Российская академия естественных наук объявляют VI Международный конкурс на соискание медалей имени Н. Д. Кондратьева, которые присуждаются российским и зарубежным ученым за выдающийся вклад в развитие общественных наук. Победителям конкурса присуждаются золотые, серебряные и бронзовые медали (по одной медали каждого достоинства российским и зарубежным ученым).

На конкурс представляются:

- опубликованные научные труды (циклы работ) в двух экземплярах с краткой аннотацией;
- мотивированное представление на соискание медали учеными советами научных учреждений и вузов, российскими, зарубежными и международными научными организациями, действительными членами Российской академии наук, лауреатами Нобелевских премий и медалей Н. Д. Кондратьева, членами Совета Фонда Н. Д. Кондратьева и Отделения исследования циклов и прогнозирования РАЕН;

- сведения об авторе и его вкладе в науку;
- рецензии на труды, представляемые для присуждения медали.

Представление материалов на конкурс **до 10 сентября 2010 г.**, по адресу: Россия, 117218, Москва, Нахимовский пр-т, 32, ИЗ РАН, Международный фонд Н. Д. Кондратьева, тел./факс (8-499) 129-0488, Бондаренко В.М.

Решение о присуждении медалей после рецензирования работ принимается до 01.11.2010 г. Победителям конкурса вручаются медали Н. Д. Кондратьева и дипломы I, II и III степеней] в ноябре 2010 г. на VII Международной Кондратьевской конференции (XVIII Кондратьевских чтениях), где заслушиваются доклады лауреатов, которые потом публикуются.

Справки по тел./факс (8-499) 129-04-88; (8-499) 129-02-09

E-mail bondarenko@inecon.ru; belova@inecon.ru

Источник информации: www.rsci.ru