

**УДК 658.5**

**РАЗРАБОТКА КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССОВ**

**Козлова Ю.Е.** (Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики),

**Научный руководитель – д.э.н., профессор Сергеева И.Г.**

(Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики)

**Аннотация.** Предлагается способ выбора критериев и методов для оценки результативности процессов системы менеджмента качества (СМК). Представлены типичные процессы организации с признаками, по которым оценивается их результативность.

**Введение.** В соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 для эффективного функционирования СМК процессы организации должны подлежать мониторингу и измерению. Данные требования предполагают разработку критериев (показателей), по которым следует оценивать результативность процессов. Проблема исследования заключается в том, что в организации может не быть четкого понимания и выявления таких критериев, и как следствие – неверное понимание функционирования процесса.

**Основная часть.** В целях оценки результативности процесса следует корректно установить критерии и методы такой оценки. Они должны быть приемлемыми при осуществлении текущей деятельности как подразделения, в котором реализуется процесс, так и во всей организации в целом. Выбор критериев и методов оценки результативности процесса осуществляется в несколько этапов:

1. Устанавливаются признаки (показатели), которые характеризуют качество выходной продукции или деятельности по процессу.

2. Происходит обобщение признаков. Из основных показателей выбираются критерии оценки результативности.

3. Устанавливается метод оценки результативности. Наиболее часто встречаются такие методы как: экспертный, статистический или смешанный. Такие методы применяют оценку по количественным или качественным признакам.

4. Выбирается нормативное значение по каждому показателю.

Как правило, в организации признаки и методы оценки разрабатываются владельцами процессов, а далее рассматриваются высшим руководством. После этапа апробирования они вносятся в стандарт по процессу СМК. В целях их актуализации при ежегодном анализе функционирования СМК проводится оценка соответствия показателей процессов. В программу работ по улучшению СМК включаются работы по актуализации показателей результативности процессов.

**Выводы.** Для определения практического использования результатов исследований предлагается выбрать типичные процессы для организации, осуществляющей производство продукции. Для каждого из них установить признаки и критерии, по которым будет осуществляться оценка результативности. К примеру, такими процессами могут быть:

- Определение и анализ требований заказчика. Данный процесс может быть оценен по выполнению плана продаж или по выполнению требований заказчика.

- Проектирование и разработка. Важным показателем в данном случае выступает соответствие документации требованиям заказчика, либо соответствие разработанной конструкторской документации требованиям документов по стандартизации.

- Внедрение программного обеспечения характеризуется выполнением плана работ в установленные сроки, а также эффективностью и качеством апробации программного продукта.

- Закупки. Данный процесс может быть оценен по такому показателю как выполнение сроков поставок согласно плану закупок или качество продукции, предлагаемой внешними поставщиками.

- Изготовление продукции характеризуется выполнением плана работ производственным отделом, а также качеством выполняемых работ по изготовлению продукции.

В соответствии со спецификой каждого процесса определяются методы, позволяющие оценить результативность процесса.

Козлова Ю.Е. (автор)

Сергеева И.Г. (научный руководитель)