

УДК 005.6

ВЛИЯНИЕ ВНЕШНИХ ФАКТОРОВ СРЕДЫ ОРГАНИЗАЦИИ НА ОЦЕНКУ ПРОЦЕССОВ ЕЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Е.А. Евдокимова

Научный руководитель - к.э.н., доцент О.Е. Медведева

Работа выполнена в рамках темы НИР № 621280 «Методы проектирования и развития инновационных и предпринимательских систем в условиях изменений трендов, вызовов и бизнес-моделей»

Аннотация

В современных условиях работы предприятий важно исследовать среду организации и учитывать ее при осуществлении работ. В работе обоснована важность определения факторов влияния среды организации с целью их дальнейшего применения в работе системы менеджмента организации. Особое внимание отведено на выявление значимости учета внешних факторов среды организации при оценке процессов системы.

Введение

Качество по ГОСТ Р ИСО 9000-2015 - это степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта потребностям или ожиданиям, которые установлены, обычно предполагаются или являются обязательными. То есть таким образом качественный товар - это тот товар, который соответствует ожиданиям потребителя и произведен с соблюдением всех необходимых для его изготовления правил и нормативов. То есть для успешного осуществления деятельности организации необходимо учитывать то, что влияет на требования к ее работе извне. Таким образом выявляется необходимость учета внешних факторов среды организации, а также их последующего учета в работе и оценки этой работы.

Для успешного функционирования системы менеджмента организации и ее успешного осуществления деятельности в целом необходимо определить требования, обусловленные внешней средой организации, а, следовательно, изначально необходимо определить внешние факторы среды организации.

Внутренняя среда организации основывается на взаимодействиях и условия, сформированных внутри организации, внутри ее подразделений, то есть она основывает сформированные в организации процессы, следовательно, внутренняя среда является основой для оценки процессов, но по сравнению с внешними факторами внутренняя среда не является такой масштабной. Однако фактор внешней среды с учетом его масштабности и большей приближенности к глобальным процессам обладает большей мощностью и активностью, что относительно уравнивает влиятельные возможности факторов внутренней и внешней среды. Тем более что существует еще и взаимная зависимость между внешней и внутренней среды не в пользу последней из-за ее меньшей активности.

Для изучения структурного состава внешней среды предприятия необходимо иметь четкое представление о ее границах, поскольку, только знание охватываемой предприятием внешней территории позволит определить состав ее компонентов, то есть необходимо ограничить внешнюю среду в соответствии с осуществляемой деятельностью и отразить ее требования в выполнении процессов организации и как следствие в их оценке.

Каким же образом необходимо отразить требования внешних факторов среды организации при оценке ее процессов системы менеджмента?

При выявлении внешних факторов среды необходимо распределить в каких точках процессов необходимо учесть требования каких внешних факторов, таким образом возможно закрепить требования внешних факторов среды по процессам. Далее для оценки выполнения требований внешних факторов необходимо зафиксировать, что можно измерить на выходе процессов и включить это в показатели для оценки процессов. Важно на основании определенных факторов выстроить правильные показатели, которые будут нести информативный характер, а не псевдо учет. Удачным примером показателя основанного на факторах внешней среды может быть “количество претензий о качестве от заказчика”, а провальным может оказаться показатель “количество нарушений требований факторов внешней среды”, так как данный показатель является неинформативным, поскольку требования внешней среды могут быть разной направленности, например, “необходимость обучения персонала организации культуре ядерной безопасности” и “необходимость предъявления готовой продукции заказчику”. Оба приведенных примера являются требованиями внешней среды, значит имеют важность для осуществления процессов организации, но нельзя их учитывать как один общий показатель.

Необходимо все внешние факторы не просто учесть в работе, а установить проверку за их выполнением и стабильностью выполнения установленных ими требований. То есть оценка процессов по выполнению требований внешних факторов должна быть основана на использовании различных инструментов оценки процессов, таких как оценка результативности процесса, оценка эффективности и оценка независимыми лицами выполнения всех требований (аудит).

Таким образом, учет внешних факторов среды организации остается важной и неотъемлемой для деятельности организации работой. Внешние факторы необходимо правильно определить и распределить их места влияния на процессы организации, а также установить правильные точки оценки выполнения требований внешних факторов. При правильном контроле будет возможно своевременно реагировать при наличии каких-либо отклонений и предпринимать действия для корректировки процессов организации для выполнения работ со стабильным обеспечением качества запрашиваемого уровня.