

УДК 330.101.2

***ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
С ПОЗИЦИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ***

Казяева И.А.

магистрант,

Мордовский государственный университет имени Н.П. Огарёва,

Саранск, Россия

Аннотация.

В статье акцентируется внимание на важности оценки эффективности реализации стратегии. Рассматривается критериальный подход к оценке, в основе которого лежат показатели экономической эффективности. Приводится возможная последовательность проведения анализа. Делается вывод о необходимости определения плановых значений критериев на этапе разработки стратегии управления качеством.

Ключевые слова: стратегия управления качеством, эффективность, инвестиции, критерии.

***EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF THE STRATEGY IN QUALITY
MANAGEMENT FROM THE PERSPECTIVE OF EFFICIENCY OF THE
ENTERPRISE***

Kazyayeva I. A.

undergraduate,

Mordovian State University,

Saransk, Russia

Annotation.

The author focuses on the importance of evaluating the effectiveness of the strategy. The criteria approach to the assessment founded in the article. The indicators of economic efficiency is considered its. The possible sequence of the analysis is given in the article. It is concluded that it is necessary to determine the planned values of the criteria at the stage of development of quality management strategy.

Key words: quality management strategy, efficiency, investments, criteria.

Оценка эффективности была и остается важнейшей задачей при разработке и реализации любой стратегии предприятия, в том числе стратегии управления качеством. Из имеющегося многообразия подходов (многофакторный, отраслевой, комплексный) на практике наиболее часто применяют критериальный. При этом под критерием эффективности понимают показатель, по величине которого можно судить о степени соответствия оцениваемой альтернативы поставленным целям. То есть, выбор или формирование критериев эффективности во многом определяются теми целями, которые ставятся перед объектом оценивания [3].

Принимая во внимание точку зрения П. Друкера относительно того, что «управлять можно только тем, что можно измерить», становится очевидным необходимость определения критериев эффективности стратегии управления качеством для создания механизма управления ею.

К настоящему времени единой комплексной системы оценки эффективности стратегии управления качеством не сформировано. В своих работах авторы предлагают различные комбинации критериев для проведения соответствующего анализа.

Одним из возможных подходов к оценке эффективности стратегии является определение эффективности стратегии как эффективности деятельности предприятия. Данный подход связан с возможностью получения

конкретных числовых значений достигнутых результатов в трех основных разрезах:

1. Показатели экономической эффективности;
2. Показатели эффективности использования человеческих ресурсов;
3. Показатели, характеризующие эффективность внутриорганизационных процессов [2].

Стратегия управления качеством, как любая функциональная стратегия, в первую очередь оценивается с позиции ее экономической целесообразности. Следовательно, наибольшую важность при оценке эффективности стратегии управления качеством в организации также имеют показатели ее экономической эффективности.

Таким образом, при оценке эффективности стратегии управления качеством с позиции экономической целесообразности становится обоснованным рассмотрение разработанной стратегии в качестве инвестиционного проекта с применением соответствующих показателей. Это позволит также оценить эффективность инвестиций в развитие качества по сравнению с другими направлениями для инвестирования [5].

Оценку эффективности стратегии с позиции инвестиционного проекта можно провести на основании наиболее часто используемого в настоящее время подхода по сопоставлению денежных потоков. В данном случае определяются 4 основных показателя эффективности (таблица 1).

Таблица 1 – Критерии оценки экономической эффективности реализации стратегии управления качеством

Показатель	Формула расчета	Комментарий
Срок окупаемости инвестиций	$PP = \frac{K}{CF}$	PP – срок окупаемости инвестиций; K – первоначальные инвестиции; CF – среднегодовая стоимость денежных поступлений от реализации проекта. Суть расчета данного показателя состоит в определении того срока, который понадобится для возмещения суммы первоначальных инвестиций.

Рентабельность инвестиций	$ARR = \frac{CF}{K}$	ARR – расчетная норма прибыли инвестиций; K – первоначальные инвестиции; CF – среднегодовая стоимость денежных поступлений от реализации проекта. Расчетная норма прибыли отражает эффективность инвестиций в виде процентного отношения денежных поступлений к сумме первоначальных инвестиций.
Чистые денежные поступления	$ЧДП = \sum_{m=0}^k (П_m - O_m)$	П – приток денежных средств на m-ом шаге; O – отток денежных средств на m-ом шаге.
Индекс доходности инвестиций	$ИД = \frac{\sum_m (П_m - O'_m)}{\sum_m K}$	O'_m - величина оттока денежных средств на m-м шаге без капиталовложений (K) (инвестиций) на том же шаге. Индекс доходности (ИД) есть не что иное, как показатель рентабельности инвестиций, определенный относительно суммарных показателей ЧДП и инвестиций за экономический срок их жизни.

Отмеченные в таблице показатели эффективности стратегии управления качеством с точки зрения ее рассмотрения как инвестиционного проекта позволяют оценить целесообразность внедрения разработанных мероприятий в практическую деятельность предприятия. Однако применение лишь вышеобозначенных критериев не позволит сформировать полное представление об эффективности реализации стратегии управления качеством.

Также немаловажным показателем является степень эффективности использования человеческих ресурсов предприятия. Для оценки данной составляющей следует использовать следующие критерии (таблица 2):

Таблица 2 – Критерии эффективности использования человеческих ресурсов предприятия

Наименование коэффициента	Формула	Комментарий
Доля издержек на рабочую силу в объеме реализации	Доля издержек на рабочую силу = Издержки на рабочую силу / Объем реализации	Доля издержек на рабочую силу должна иметь больший удельный вес и иметь тенденцию к увеличению относительно других издержек предприятия,

		таких как издержки на переделку бракованной продукции и т.д.
Производительность труда	$\text{Производительность} = \frac{\text{Объем произведенной продукции}}{\text{Среднесписочная численность производственного персонала}}$	При неизменной численности производственного персонала показатель производительности труда должен иметь тенденцию к увеличению, так как должно сократиться количество непроизводительных операций, направленных на устранение несоответствий
Показатель абсентеизма	$\text{Абсентеизм} = \frac{\text{Потерянное рабочее время}}{\text{Общее рабочее время}}$	Показатель должен снижаться, так как простои в связи с неисправностью оборудования и другими причинами должны сокращаться

На основании вышеприведенных критериев можно сделать общие выводы об эффективности реализации стратегии управления качеством на предприятии. Сравнение показателей эффективности использования человеческих ресурсов в динамике (за определенный период времени, до и после реализации стратегии) позволит определить узкие места и направления для дальнейшего развития.

Эффективность протекания внутриорганизационных процессов также является одним из критериев оценки эффективности стратегии управления качеством. Данный критерий содержит две составляющие, а именно: эффективность организационной структуры, задействованной при реализации стратегии, и удовлетворенность потребителей.

Для исследования эффективности организационной структуры системы менеджмента качества целесообразно использовать следующие коэффициенты (таблица 3):

Таблица 3 – Критерии эффективности организационной структуры управления

Наименование	Формула	Содержание
Коэффициент рациональности структуры	$K_{рс} = \frac{A_f}{A_n}$	A_f – фактическое количество подразделений; A_n – общее количество подразделений по основной структуре
Коэффициент надежности системы управления	$K_{рс} = \frac{K_n}{K_{общ}}$	K_n - количество нереализованных решений; $K_{общ}$ - общее количество решений

На основании приведенных в таблице коэффициентов можно сделать вывод об эффективности структуры управления, вовлеченной в процесс разработки и реализации стратегии управления качеством. Так, рациональность структуры позволит оценить ресурсные и временные затраты на принятие решений в рамках реализации стратегии, а надежность системы – сделать вывод об успешности выдвигаемых инициатив в области управления качеством.

Удовлетворенность потребителей – это многофакторный критерий. В его основе могут быть заложены данные анкетирования ключевых клиентов, количество постоянных клиентов, степень их толерантности и др. Предприятию целесообразно обладать данной информацией как в рамках оценки эффективности стратегии управления качеством, так и в целях определения общей эффективности деятельности организации.

На заключительном этапе оценки целесообразно определить степень достижения целей компании при реализации стратегии управления качеством. Под степенью достижения цели понимается уровень соответствия достигнутого при выполнении данной стратегии результата поставленным целевым ориентирам:

$$F = \frac{\mathcal{E}}{\mathcal{E}_0} * 100\%$$

\mathcal{E} – фактически полученный результат;

\mathcal{E}_0 – планируемое значение показателя.

В качестве результата могут выступать различные показатели, такие как снижение уровня брака, снижение затрат на доработку продукции, увеличение выручки за счет снижения процента возврата и т.д. Таким образом, конечный критерий оценки достижения цели при реализации стратегии должен быть обозначен при начале ее разработки.

Таким образом, подход оценки эффективности стратегии управления качеством как инвестиционного проекта позволяет более конкретно определить основные экономические и иные показатели, которые при расчете и анализе их динамики сформируют представление о зависимости деятельности предприятия от качества выпускаемой продукции. Выявленная зависимость позволит определить направления развития и пути достижения поставленных целей и задач в области качества и деятельности предприятия в целом.

Библиографический список

- 1 Державцев М. А. Анализ показателей эффективности инвестиционного проекта / М.А. Державцев // Молодой ученый. — 2017. — №6. — С. 239-242.
- 2 Дмитриева Д.М. Формирование подхода к оценке эффективности стратегического управления горно-химической компанией / Д.М. Дмитриева // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ». – Том 7, №2 (2015). – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://naukovedenie.ru/PDF/109EVN215.pdf>
- 3 Смирнова Е.В., Спирина А.М. Синтетический подход к оценке эффективности стратегий промышленных предприятий / Е.В. Смирнова, А.М. Спирина // Вестник ОГУ №13 (149) / декабрь 2012. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://vestnik.osu.ru/2012_13/57.pdf
- 4 Туманов К.М. СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ / К.М. Туманов //

Фундаментальные исследования. – 2015. – № 2-10. – С. 2231-2235; URL:
<https://www.fundamental-research.ru/ru/article/view?id=37388>

- 5 Труш Ю. Л. Стратегия управления качеством продукции / Ю.Л. Труш // Молодой ученый. — 2014. — №1. — С. 439-442.
<https://moluch.ru/archive/60/8616/>
- 6 Ходоровский М. Я. Подходы к оценке эффективности стратегии организации / М. Я. Ходоровский, Е. В. Алексенко // Вестник УГТУ–УПИ. Серия экономика и управление. — 2009. — № 3. — С. 4-21.
http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/54061/1/vestnik_2009_3_001.pdf