

Література

1. Hirdman Y. 1991/ The Gender System. In: T. Andreasen, et al. (Eds.) Gender Politics and Post-Communism. Movement. Arhus Univ. Press. Pp. 208-220.
2. Renzetti & Curran 1992. Women, Men, And Society. Boston: Ally & Bacon.
3. Впровадження гендерних підходів у діяльність органів виконавчої влади: Практичний посібник для державних службовців. — К.: К.І.С., 2004. — 180 с.
4. Лібанова Е., Палій О. Ринок праці та соціальний захист: Навч. посіб. із соц. політики. — К.: Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2004. — 491 с.
5. <http://unstats.un.org/unsd/demographic/gender/wistat/sysreq.htm>

Стаття надійшла до редакції 15.02.2008

УДК 658.012.4

К. С. Безгін, викладач,
ХНЕУ

ІНТЕГРАЛЬНА ОЦІНКА РІВНЯ ЯКОСТІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ НА ПІДПРИЄМСТВАХ МАШИНОБУДІВНОЇ ГАЛУЗІ

АНОТАЦІЯ. У статті запропоновано класифікацію основних факторів, що впливають на якість бізнес-процесів, а також методику інтегральної оцінки якості бізнес-процесів машинобудівних підприємств.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: якість, бізнес-процес, інтегральна оцінка.

На більшості українських підприємств машинобудівної галузі основним інструментом управління якістю є статистичні методи контролю, нова парадигма управління якістю містить вимоги до попередження можливих відхилень у процесі діяльності через управління якістю бізнес-процесів підприємства. Реалізація цих вимог передбачає приведення у відповідність факторів, які забезпечують якість бізнес-процесів і, як наслідок, задоволення вимог споживача до якості кінцевого результату. Актуальність дослідження полягає у виділенні основних факторів, які впливають на якість бізнес-процесів на підприємствах машинобудівної галузі та пошуку методики їх оцінки.

Питаннями, пов'язаними з управлінням бізнес-процесами, займалися багато закордонних і вітчизняних учених, такі як Б. Ан-

дерсен, М. Робсон, М. Ротер, М. Хаммер, Д. Харрінгтон, А. Шеер, Ю. Ліпунцов, А. Масалович, В. Пономаренко, В. Рєпін, В. Федюкін, Е. Шельмін, С. Щенников та ін. Однак, на даний час не в повній мірі представлена та адаптована до умов вітчизняного машинобудування класифікація основних факторів, які впливають на забезпечення якості бізнес-процесів та методика їх виміру.

Мета статті полягає в класифікації основних факторів, що впливають на якість бізнес-процесів, а також у розробці та апробації методики інтегральної оцінки якості бізнес-процесів на підприємствах машинобудівної галузі.

Якість бізнес-процесу — сукупність об'єктивно існуючих властивостей і характеристик послідовних взаємозалежних видів діяльності, спрямованих на створення споживчої цінності, шляхом трансформації ресурсів на «вході» у результати (продукцію, послуги) на «виході», з метою задоволення зовнішніх клієнтів. Поняття «якість бізнес-процесу» є комплексним і містить у собі сукупність різних факторів підприємництва — соціальних, психологічних, технічних, технологічних, економічних, організаційних та ін. Даний перелік є основою для формування вітчизняної моделі управління якістю, про яку свідчать фактологічні дані розвитку ряду вітчизняних підприємств. Структура такого розвитку передбачає розробку відповідної стратегії орієнтованої на управління якістю бізнес-процесів підприємства, що передбачає постійне вдосконалення методів виробництва продукції й організації виробничих процесів, що у свою чергу опирається на соціально-психологічні, техніко-технологічні й організаційно-економічні фактори мікроекономічного розвитку.

Для кількісної оцінки якості бізнес-процесів необхідно розробити класифікацію факторів, які впливають на забезпечення їхньої якості. З цією метою була розроблена анкета, в яку були включені фактори, що впливають на якість бізнесу-процесу. Перед експертами було поставлене завдання проранжувати перераховані фактори за ступенем їх впливу на якість бізнес-процесів підприємства. Отриманий перелік факторів на думку експертів найбільшою мірою впливає на якість бізнес-процесів (табл. 1). У даній роботі було запропоновано вимірювати якість бізнес-процесів за допомогою методики часткових показників. Слід зазначити, що рівень якості бізнес-процесів відображає ступінь використання, тобто досягнутий на даний момент стан і співвідношення її основних властивостей з погляду їхнього задоволення очікувань і потреб різних груп інтересів (споживачі, персонал, суспільство), а також відповідності потребам росту ефективності виробництва.

Таблиця 1
КЛАСИФІКАЦІЯ ОСНОВНИХ ФАКТОРІВ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ЯКІСТЬ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

1. Соціально-психологічні фактори	2. Техніко-технологічні фактори	3. Організаційно-економічні фактори
1.1. Оцінка освітньої структури персоналу та раціональності його використання 1.1.1. показник освітньої структури працівників підприємства 1.1.2. показник професійно-кваліфікаційної структури робітників 1.1.3. показник раціональності використання кадрів 1.2. Оцінка рівня компетенції працівників 1.2.1. показник якості підготовки працівників 1.2.2. показник підвищення кваліфікації працівників 1.3. Оцінка трудової та творчої активності персоналу 1.3.1. показник виконання трудових завдань 1.3.2. показник якості роботи для робітників 1.3.3. показник творчої активності працівників 1.3.4. показник рівня трудової дисципліни 1.4. Оцінка рівня задоволеності персоналу 1.4.1. показник рівня зарплатної плати працівників 1.4.2. показник стабільності кадрів	2.1. Оцінка якості виробничого процесу 2.1.1. показник безперервності бізнес-процесу 2.1.2. показник спеціалізації елементів бізнес-процесу 2.1.3. показник повторюваності робіт 2.1.4. показник паралельності виконання робіт 2.1.5. показник пропорційності елементів бізнес-процесу 2.1.6. показник ритмічності (рівномірності) виробництва 2.1.7. показник стійкості бізнес-процесу 2.1.8. показник рівня автоматизації бізнес-процесу 2.2. Оцінка якості логістичного забезпечення 2.2.1. показник сертифікованості сировини та матеріалів 2.2.2. показник якості сировини та матеріалів 2.3. Оцінка якості технологічного процесу 2.3.1. показник перспективності технологічного процесу 2.3.2. показник науково-технічного рівня технологічного процесу 2.3.3. показник відповідності технологічного процесу екологічним вимогам 2.4. Оцінка якості технічного обслуговування 2.4.1. показник швидкості усунення технічних несправностей 2.4.2. показник технічної досконалості технології 2.5. Оцінка якості продукції 2.5.1. показник відповідності продукції стандартам якості прийнятим на підприємстві 2.5.2. показник споживчої якості продукції	3.1. Оцінка ступеню задоволеності споживачів 3.1.1. показник росту обсягів продаж 3.1.2. показник задоволеності споживачів 3.2. Оцінка витрат на забезпечення якості 3.2.1. показник загальних витрат на якість 3.2.2. показник питомої ваги витрат на попередження браку в загальних витратах на якість 3.2.3. показник витрат на інновації 3.3. Оцінка результативності та ефективності бізнес-процесу 3.3.1. показник виконання плану виробництва товарної продукції бізнес-процесу 3.3.2. показник виконання плану доходів по бізнес-процесу 3.3.3. показник виконання плану собівартості продукції 3.3.4. показник рентабельності бізнес-процесу

На підставі класифікації соціально-психологічних, техніко-технологічних і організаційно-економічних факторів та їх структурних складових запропонована методика оцінки якості бізнес-процесів за допомогою часткових показників. За допомогою системи запропонованих показників з'являється можливість інтегральної оцінки якості бізнес-процесів по звітних періодах та їх аналіз. При порівнянні з базовим роком (звітним періодом) підприємство має реальну можливість для виявлення резервів підвищення якості бізнес-процесів. Значення цієї оцінки багатогранне, вона орієнтує: на оцінку стану параметрів якості, різних елементів бізнес-процесів машинобудівного підприємства в кількісному вираженні; на порівняльний аналіз і зіставлення цього стану з еталонним для однотипних машинобудівних підприємств (бенчмаркетинг); на визначення найслабкіших ланок у системі якості бізнес-процесу й розробку відповідних заходів по ліквідації виявлених недоліків, на основі досвіду передових підприємств. Даний показник орієнтує на виявлення резервів, можливостей, внутрішнього потенціалу подальшого розвитку.

На відміну від поняття рівня якості бізнес-процесів поняття потенціалу якості бізнес-процесу відбиває ті ще не реалізовані можливості, які є в неї на шляху подальшого вдосконалення в області якості (впровадження системи менеджменту якості, перехід до філософії загального управління якістю тощо). Взаємини показників можна виразити формулою:

$$Q_{БП} = L_{QБП} + P_{QБП}, \quad (1)$$

де $Q_{БП}$ — якість бізнес-процесу; $L_{QБП}$ — рівень якості бізнес-процесів; $P_{QБП}$ — потенціал якості бізнес-процесу.

За умови $Q_{БП} = L_{QБП}$ потенціал якості дорівнює нулю, тобто наявні ресурси підприємства повністю задіяні й можливості подальшого вдосконалення на даний момент вичерпані.

Методика виміру показника припускає значення його в межах від 0 до 1. Найкраще значення показника, що свідчить про високий рівень якості бізнес-процесу в конкретній області, характеризує його величина, рівна 1. Іноді окремі показники якості бізнес-процесів можуть приймати значення, близьке до нуля, таке положення означає, що стан оцінюваного явища перебуває на низькому рівні.

Більш детально зупинимося на питанні оцінки структурних, групових і інтегрального показника якості бізнес-процесу. Оскільки часткові показники розраховуються в порівнянних відносних ве-

личинах, то значення структурного узагальнюючого показника можна визначити як середню величину значень часткових показників з урахуванням рівня соціально-економічної ваги кожного з них у формуванні структурного. Визначення рівня соціально-економічної ваги здійснювалося експертним шляхом.

Структурний показник (S_i) визначається:

$$S_i = \frac{\sum N_{i,j} \cdot K_{i,j}}{\sum K_{i,j}}, \quad (2)$$

де $N_{i,j}$ — значення часткового показника (j), що характеризує структурний (i), $K_{i,j}$ — рівень значимості (вага) j -ї частки показника в значенні i -го структурного.

Оцінка групового показника здійснюється (G_k) з урахуванням особливості його формування:

$$G_k = \frac{\sum S_i \cdot K_i}{\sum K_i}. \quad (3)$$

Інтегральний показник якості бізнес-процесу визначається на основі значень групових з урахуванням рівня їхньої значимості:

$$I_{\text{ябп}} = \frac{\sum G_k \cdot K_k}{\sum K_k}, \quad (4)$$

де K_k — рівень значимості (вага) i -го групового показника у формуванні інтегрального.

З метою недопущення маніпуляцій величиною інтегрального показника якості бізнес-процесу шляхом зміни значень тих групових показників, які не вимагають особливих зусиль у роботі при розрахунках запропоноване використання показників вагових коефіцієнтів, які демонструють їхній вплив на якість бізнес-процесу й визначаються на основі експертної оцінки. Зміна кожного із групових показників на однакову величину дає різні зміни інтегрального показника, тому що визначальний вплив у цьому випадку робить вага групового показника. Розрахунок інтегрального показника якості бізнес-процесу має важливе методологічне значення, тому що в ньому синтезуються найважливіші характеристики процесу вдосконалювання соціально-психологічних, техніко-технологічних і організаційно-економічних факторів.

Найбільш важливим питанням у визначенні рівня якості бізнес-процесу підприємства є розрахунок часткових показників.

У цей розрахунок уведене визначення показника рівня якості бізнес-процесу (L_{QBP}) і потенціалу якості бізнес-процесу (P_{QBP}) тих параметрів, які характеризують структурний показник. Виходячи з формули (1) потенціал якості бізнес-процесу по кожному показнику розраховується в такий спосіб:

$$P_{QBP} = 1 - L_{QBP} . \quad (5)$$

Для оцінки якості бізнес-процесів було обрано п'ять підприємств машинобудівної галузі східної України: ДП «Завод ім. Малишева» (м. Харків); ВАТ «Мотор Січ» (м. Запоріжжя); ВАТ «Харківський підшипниковий завод» (м. Харків); ВАТ «Турбоатом» (м. Харків); ЗАТ «Завод Южкабель» (м. Харків).

Стисло коментуючи результати оцінки якості бізнес-процесів на підприємствах (табл. 2; рис. 1) варто виділити підприємства ВАТ «Мотор Січ», ВАТ «ХАРП» та з незначним відставанням ВАТ «Турбоатом», ЗАТ «Завод Южкабель», які впровадили дієздатну систему менеджменту якості у відповідності зі стандартами ISO 9000 та мають документовану політику в таких областях, як якість, персонал, екологія. На даний момент підприємства ВАТ «Мотор Січ» та ВАТ «ХАРП» перебувають на шляху впровадження системи TQM (Загального управління якістю), як найдосконалішої концепції менеджменту якості. Найнижчі оцінки по всіх групах факторів отримало ДП «Завод ім. Малишева», яке знаходиться у дуже скрутному становищі та на даний момент перебуває у стані реструктуризації.

Таблиця 2

РЕЗУЛЬТАТИ РОЗРАХУНКУ ІНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗНИКА ЯКОСТІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСУ ПО ПІДПРИЄМСТВАМ

Назва підприємства	ДП Завод ім. Малишева	ВАТ «Мотор Січ»	ВАТ «Турбоатом»	ВАТ «Харківський підшипниковий завод»	ЗАТ «Южкабель»
Складова фактору					
<i>1. Соціально-психологічні фактори</i>	0,34	0,80	0,71	0,79	0,68
1.1. Оцінка освітньої структури персоналу та раціональності його використання	0,35	0,86	0,74	0,83	0,70
1.2. Оцінка рівня компетенції працівників	0,39	0,80	0,72	0,80	0,73
1.3. Оцінка трудової та творчої активності персоналу	0,36	0,81	0,65	0,74	0,64

Закінчення табл. 2

Назва підприємства Складова фактору	ДП Завод ім. Малишева	ВАТ «Мотор Січ»	ВАТ «Турбоатом»	ВАТ «Харків- ський під- шипниковий за- воду»	ЗАТ «Южабель»
1.4. Оцінка рівня задоволеності персоналу	0,27	0,74	0,73	0,80	0,65
2. Техніко-технологічні фактори	0,46	0,84	0,76	0,83	0,81
2.1. Оцінка якості виробничого процесу	0,48	0,81	0,76	0,79	0,81
2.2. Оцінка якості логістичного забезпечення	0,40	0,90	0,77	0,83	0,78
2.3. Оцінка якості технологічного процесу	0,32	0,82	0,69	0,79	0,79
2.4. Оцінка якості технічного обслуговування	0,57	0,78	0,76	0,82	0,90
2.5. Оцінка якості продукції	0,52	0,92	0,86	0,92	0,77
3. Організаційно-економічні фактори	0,32	0,65	0,55	0,59	0,56
3.1. Оцінка ступеню задоволеності споживачів	0,44	0,81	0,74	0,77	0,80
3.2. Оцінка витрат на забезпечення якості	0,15	0,33	0,27	0,26	0,24
3.3. Оцінка результативності та ефективності бізнес-процесу	0,36	0,81	0,65	0,74	0,64
Інтегральний показник якості бізнес-процесу	0,37	0,77	0,67	0,74	0,68

Підсумовуючи, слід зазначити що існуючі методи та інструменти управління якістю продукції вичерпали свій потенціал підвищення ефективності виробничої діяльності й назріло практичне протиріччя, яке підштовхує сучасне підприємство до використання превентивного підходу до усунення імовірних відхилень у ланцюжку створення споживчої цінності через управління якістю бізнес-процесів на підприємстві.

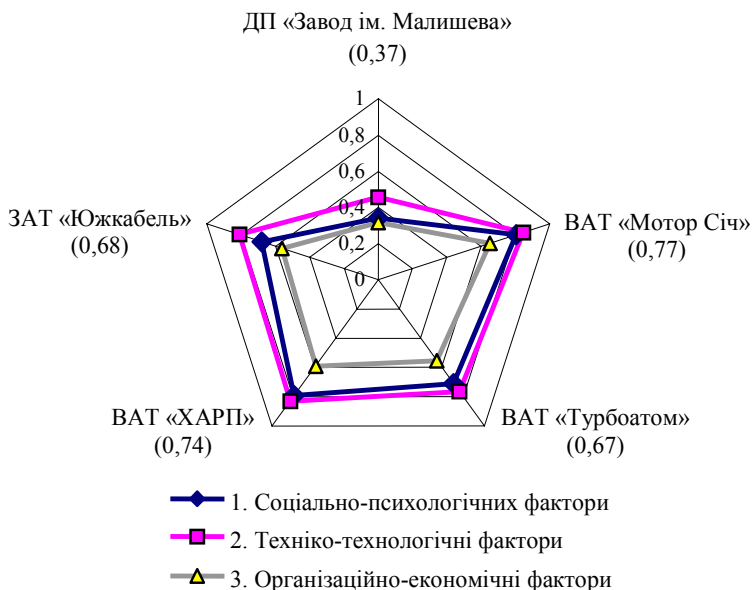


Рис. 1. Результати оцінки якості бізнес-процесів

Стратегічні орієнтири підприємств БАТ «Мотор Січ», БАТ «ХАРП», БАТ «Турбоатом», ЗАТ «Завод Южкабель», які передбачають управління якістю бізнес-процесів, сприяють підвищенню якості продукції та ефективності виробничого процесу; подальшого збільшення об'ємів виробництва; оптимізації витрат бізнес-процесів; створення умов для реалізації потенціалу співробітників підприємств. Це також гарантує ефективне функціонування процесно-орієнтованих структур підприємства та отримання максимальної вигоди, яка потенційно належить даному підходу до управління.

У подальших дослідженнях необхідно розробити схему алгоритму, яка передбачає всі етапи управління якістю бізнес-процесів, а саме оцінка існуючого стану, вибір індикативних показників якості бізнес-процесів та безпосередньо управління ними.

Стаття надійшла до редакції 25.02.2008

М. О. Беззубова, аспірант,
Національний технічний університет «ХПІ»

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ СИСТЕМИ МОНІТОРИНГУ РОЗВИТКУ СЕРЕДНІХ І МАЛИХ ПІДПРИЄМСТВ В УКРАЇНІ

АНОТАЦІЯ. Ефективна національна система моніторингу сектора МСП є основою ефективної державної політики по стимулюванню розвитку цього сектора. У даній роботі розкриваються недоліки існуючої системи і пропонуються рекомендації по вдосконаленню цієї системи на основі міжнародного досвіду.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: малі та середні підприємства, система моніторингу.

Розробка державної політики по стимулюванню розвитку малого і середнього бізнесу вимагає ефективної національної системи моніторингу, яка дозволяла б об'єктивно оцінювати динаміку цього сектора і зміну чинників, що впливають на розвиток МСП.

Система моніторингу, що в даний час існує в Україні, має цілу низку недоліків, які не дозволяють дослідникам аналізувати глибинні зв'язки і залежності розвитку національної економіки від стану розвитку сектора малих і середніх підприємств (МСП). Відповідно, процес вироблення механізмів дії підприємництва на економічне зростання в країні з погляду державного регулювання економіки є утрудненим.

Метою нашої роботи є, по-перше, розкрити суть недоліків існуючої системи національного моніторингу в Україні, по-друге, проаналізувати міжнародний досвід у цій сфері, і, нарешті, запропонувати рекомендації по вдосконаленню системи моніторингу.

1. Принципи побудови системи національного моніторингу сектора МСП — міжнародний досвід

Досвід розвинених країн, таких як США, Нової Зеландії, багатьох європейських країн, показує, що система національного моніторингу (зокрема сектора МСП) повинна відповідати таким вимогам:

1. Чіткість критеріїв моніторингу і зв'язок моніторингових показників з основними напрямками економічної політики. Це