

УДК 005.6
ПРОБЛЕМЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ
В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА СМК ПРЕДПРИЯТИЯ

Е. Г. ГАЛКИНА, О. В. ВОЛКОВА

Государственное учреждение высшего профессионального образования
«БЕЛОРУССКО-РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Могилев, Беларусь

При построении системы менеджмента качества (СМК) специалисты часто сталкиваются с проблемой определения показателей достижения целей в области качества. Если при формулировании целей высшим руководством сложностей не возникает, то декомпозиция до целей подразделений не всегда очевидна.

Особенно это актуально для небольших предприятий частной формы собственности. Отсутствие внешних требований формализованного планирования различных направлений деятельности, практики накопления статистического опыта приводит к тому, что зачастую цели подразделения являются просто копией целей высшего руководства. Поэтому значение показателей целей подразделения вычисляются только к моменту анализа системы качества в целом, а не являются инструментом оценки эффективности деятельности конкретного исполнителя. Таким образом, после первого отчетного периода становится очевидно, что постоянный мониторинг целей отсутствует, корректирующие и предупреждающие действия своевременно не реализуются. Установить все причины невыполнения/выполнения целей практически невозможно.

Данную проблему можно избежать, если в процессе построения СМК предприятия при детализации целей отойти от классического способа: от целей высшего руководства до подразделений (процессов, продуктов).

Можно проводить данную работу одновременно: формулировать цели на уровне высшего руководства предприятия и определять показатели эффективности работы отдельных исполнителей/подразделений. При таком подходе руководители структурных подразделений предприятия не будут выбирать наиболее близкие к деятельности подразделения цели высшего руководства, а будут формулировать краткосрочные цели своего уровня. Впоследствии необходимо лишь установить связь между стратегическими целями высшего руководства и работой каждого подразделения.

При предложенном варианте возникнет вопрос как просто и удобно фиксировать и отслеживать выполнение целей подразделений, не расплотив дополнительной документации. Решить данную проблему можно путем использования специальных программ Project Management: Microsoft Project, Business Studio и т.п.