

ТЕРМИН «ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОЦЕССА» И ЕГО ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ

Юркова Т.И.¹

¹ФГАОУ ВПО Сибирский федеральный университет, Россия (660041), Красноярск, пр. Свободный, 79, e-mail: YurkovaTI@yandex.ru

Рассмотрена проблема неоднозначной интерпретации термина «эффективность процесса». Данный показатель является одной из обязательных характеристик процессов организации по версии ИСО. Используемый в англоязычной версии стандарта ИСО 9000 термин «efficiency» не имеет адекватного перевода на русский язык. Отсутствие общепринятой точки зрения относительно сущности показателя эффективности процесса приводит к невозможности использовать его для мониторинга и управления процессами. В статье уточнено понятие «эффективность процесса». Исследованы основные недостатки предлагаемых в настоящее время методов расчета данного показателя. Разработан и теоретически обоснован подход к формированию показателя «эффективность процесса» с точки зрения требований стандартов ИСО. Предложена методика расчета, позволяющая получить показатель, однозначно характеризующий любой процесс организации и изменение его состояния во времени.

Ключевые слова: процессный подход к управлению, процессы организации, стоимость процесса, результативность и эффективность процессов

"PROCESS EFFICIENCY": THE TERM AND ITS INTERPRETATION IN ECONOMICS

Yurkova T.I.¹

¹Siberian Federal University, Krasnoyarsk, Russia (660041, Krasnoyarsk, 79 Svobodny Prospect), e-mail: YurkovaTI@yandex.ru

This article describes the issue of ambiguous interpretation of the term "process efficiency". This indicator is one of the baseline characteristics of organization's processes according to ISO. The term "efficiency" used in the English version of ISO 9000 standard appears to have no adequate translation into Russian. Absence of generally accepted view on the meaning of the process efficiency indicator leads to the impossibility of using it for process monitoring and management. This article specifies the term "process efficiency". It studies main disadvantages of methods to calculate this indicator that are suggested to be used nowadays. An approach to the "process efficiency" indicator calculation has been developed and theoretically justified taking into account ISO standards' requirements. The suggested method of calculation allows calculating the indicator that can unambiguously describe any process in the organization and its change of state in the course of time.

Keywords: process approach to management, processes of organization, cost of process, process effectiveness and efficiency

Обеспечение конкурентоспособности организации на внутреннем и мировом рынках представляет собой одну из основных задач управления. Немаловажную роль при этом играет наличие сертификата ИСО. Организации, не имеющие соответствующего сертификата, в нашей стране не могут участвовать в тендерах на получение госзаказа. На международном уровне это приводит к ограничениям при заключении контрактов, потому что существуют государства, где сертификация системы менеджмента качества является обязательной. Не удивительно, что в последнее время в нашей стране увеличивается популярность сертификации. Международная организация по стандартизации (ИСО) представила данные («The ISO Survey of Certifications – 2010»), согласно которым по количеству сертифицированных компаний на конец 2010 г. Российская Федерация находилась в мире на третьем месте [3].

Сертификация в соответствии со стандартами ИСО, безусловно, повышает имидж организации. Тем не менее ограничиваться только этой целью – значит не использовать и малой части того, что может обеспечить грамотно внедренная система менеджмента качества. Указания на это можно увидеть в тексте стандартов. Например, ГОСТ Р ИСО 9004-2010 (идентичный ISO 9004:2009) «содержит рекомендации по достижению устойчивого успеха организации в сложной, требовательной и постоянно меняющейся среде путем использования подхода на основе менеджмента качества» [1]. Там же говорится о том, что для достижения устойчивого успеха эта система должна быть построена с использованием принципов, одним из которых является процессный подход к управлению.

При процессном подходе деятельность организации представляется в виде совокупности взаимосвязанных и взаимозависимых процессов. Существуют различные мнения относительно того, какие группы процессов целесообразно выделять. Вне зависимости от этого есть общие подходы к классификации процессов. Например, выделяются те из них, которые направлены на достижение бизнес-целей организации. Это процессы, добавляющие ценность для потребителя. Прочие процессы принято считать добавляющими продукту стоимость. Первые можно отнести к основным, а вторые – к вспомогательным процессам организации.

В рамках рассматриваемого способа управления организацией, естественно, особое внимание уделяется собственно процессам: предлагаются методики их моделирования; способы оптимизации; рассматриваются различные подходы к оценке затрат. Эта деятельность направлена на повышение эффективности функционирования организации посредством улучшения ее процессов.

Термин «эффективность» также используется в качестве одной из характеристик процесса. Имеет смысл подробнее остановиться на его толковании, поскольку есть определенные разночтения в понимании термина «эффективность процесса». Сразу следует оговориться, что в рамках данной статьи предметом исследования является экономическая эффективность. К рассматриваемому вопросу можно подойти с позиций процессного подхода к управлению в его широком понимании и с точки зрения требований, содержащихся в стандартах ИСО.

В первом случае, как правило, формируется целая система показателей. Например, для оценки эффективности процессов предлагается оценка по трем направлениям: параметры процесса; параметры продукции; степень удовлетворенности потребителя [4]. Первое направление включает показатели затрат ресурсов, затраты на качество и эффективность использования ресурсов в расчете на единицу времени. Второе направление – это функциональные показатели, надежность характеристики, показатели безопасности и

наличие дополнительных услуг потребителю или поставщику. Последнее направление, оценивающее степень удовлетворенности потребителя, имеет самый обширный набор показателей: объемы продаж; длительность деловых связей; количество постоянных клиентов; количество претензий, рекламаций, жалоб, замечаний; количество потерянных за период клиентов; доля рынка по продукту; количество «имиджевых клиентов»; данные анкетирования о степени удовлетворенности. Приведенная система показателей интересна своей глубиной и продуманностью. Организация, которая разработает и возьмет на вооружение подобную методику, будет иметь комплексное представление об эффективности ее процессов. При этом нужно заметить, что не все показатели могут напрямую характеризовать экономическую эффективность. В основном данные параметры сосредоточены в первой группе.

Не умаляя достоинств описанной выше системы показателей эффективности процессов, надо отметить, что она не может однозначно удовлетворять требованиям стандарта ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», который устанавливает терминологию для систем менеджмента качества. В разделе «Термины, относящиеся к менеджменту» присутствуют два термина: результативность и эффективность. Результативность (effectiveness) трактуется как «степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов». Эффективность (efficiency) – это связь между достигнутыми результатами и использованными ресурсами [2]. Рассматриваемые формулировки возникли в результате перевода обоих терминов на русский язык стандартов ИСО версии 2000 и не претерпели изменения в более поздних версиях. Здесь и кроются источники проблемы, возникшей вследствие позиции, выбранной при официальном переводе, что было отмечено Л.Е. Скрипко [5]. По ее мнению, термин «результативность» соответствует тому значению, которое подразумевалось разработчиками стандарта, а вот термин «эффективность» был подобран не очень удачно, его следовало бы перевести скорее как «рациональность». С данной точкой зрения трудно не согласиться. Но нельзя и не отметить тот факт, что в русскоязычном тексте стандарта нет прямого указания на то, что речь идет об экономической эффективности (economic efficiency).

Термин «эффективность» широко применяется во многих сферах. Результат не обязательно должен отражать экономический эффект, а использованные ресурсы не всегда оцениваются в стоимостном выражении. Например, известный и широко применяемый в технике КПД (коэффициент полезного действия) – это также показатель эффективности. Он рассчитывается путем сопоставления полезной работы (результата) и полной (затраченных ресурсов). Если иметь в виду показатели оценки использования экономических ресурсов, то

здесь преобладают показатели рентабельности (рентабельность продукции, рентабельность производства) и так называемые «ресурсные» показатели эффективности. Термин «рентабельность» в упомянутом контексте обычно означает отношение полученного результата (прибыли) к стоимости ресурсов, которыми располагает организация. При этом сравниваемые величины выражаются в денежных единицах, и результат измеряется в долях единицы или процентах. «Ресурсные» показатели отражают эффективность использования отдельных ресурсов организации. Так, всем известный коэффициент фондоотдачи, характеризует эффективность использования основных средств, а производительность труда – рабочей силы. В отличие от рентабельности при расчете данных показателей не всегда результат представлен в стоимостном выражении. Допускается сравнение объемов произведенной продукции в натуральном выражении со стоимостью использованных ресурсов (фондоотдача) или с численностью работников (производительность труда).

Остается открытым вопрос, имеет ли смысл рассматривать эффективность процесса как аналог показателя экономической эффективности? С одной стороны, это не заложено изначально разработчиками стандартов ISO, с другой стороны, экономическая эффективность представляет собой показатель, являющийся универсальным измерителем целесообразности деятельности, связанной с затратами. Он дает возможность оценивать различные процессы на основе общего подхода, а именно: измерять эффективность в расчете на единицу стоимости процесса. Но если рассчитать стоимость процесса вполне реально, например можно использовать методику ABC (Activity based costing), то оценить в денежных единицах результаты многих процессов представляется проблематичным. Наиболее сложным моментом в этом случае является оценка процессов, не добавляющих ценности. Например, такой важный процесс, как обучение работников организации. Разумеется, обучение персонала является существенным фактором повышения эффективности ее деятельности. Но при попытке определить результат в виде экономического эффекта от повышения квалификации сотрудников появляется проблема выделения его из общего эффекта, обусловленного совокупностью факторов, в том числе не имеющих отношения к процессу обучения. Если же не акцентировать внимание на необходимости выявлять результат в стоимостном измерении, то можно предложить однозначные показатели, отражающие эффективность. Для данного процесса это может быть количество работников, успешно завершивших обучение. Таким образом, можно прийти к выводу, что рассматривать эффективность процесса как экономическую эффективность вполне логично. При этом не следует стремиться к тому, чтобы результат, который подлежит сравнению с затратами на процесс, также был представлен в стоимостной форме. Достаточно убедительным является

вариант аналогичный ресурсной эффективности, когда натуральный показатель сравнивается со стоимостью использованных ресурсов.

Идея оценивать эффективность исключительно с использованием стоимостных показателей имеет еще ряд минусов. В зависимости от того, какую цель имеет процесс, показатель эффективности может расти или уменьшаться при улучшении процесса. Рассмотрим процесс производства какого-либо продукта. При увеличении выпуска (в стоимостном выражении) на единицу стоимости процесса произойдет рост показателя эффективности. А если в качестве примера взять планово-предупредительный ремонт, а показателем результативности затраты на unplanned repairs? Понятно, что в этом случае уменьшение затрат на единицу стоимости процесса будет означать повышение его эффективности. Обратимся теперь к процессу внутреннего аудита, подробно рассмотренного Л.Е. Скрипко [5]. По ее мнению, результативность этого процесса может быть определена как «суммарная выгода от улучшения процессов и дополнительная полученная прибыль оттого, что несоответствия процесса были устранены в результате проведения аудита». Что же получается? Если процесс осуществляется правильно, то при каждом последующем аудите будет выявляться все меньше несоответствий. В то же время уменьшение эффекта от выявления несоответствий может происходить, если внутренний аудит проводится с отклонениями от требований. То есть возможность мониторинга эффективности процесса как таковая отсутствует. Следовательно, при выборе способа расчета показателя эффективности процесса, стоимостные оценки следует использовать только в том случае, если их применение обеспечивает однозначные выводы относительно его изменения.

Что же все-таки должен представлять собой показатель эффективности процесса?

1. Такой показатель может применяться для оценки и мониторинга любого процесса организации.
2. Он должен рассчитываться путем сравнения результатов процесса с затратами на его осуществление.
3. Результат не всегда представляется в стоимостной форме. Возможно использование натуральных показателей. Затратами является стоимость процесса за рассматриваемый период.
4. Положительная динамика показателя должна свидетельствовать об улучшении процесса.

Если принять предложенную точку зрения, можно избежать множества разночтений в толковании понятия «эффективность процесса организации» и получить действенный инструмент для мониторинга и управления процессами.

Список литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. Дата введ. 23.11.2010. – М.: Стандартиформ, 2011. – 41 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2011 Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Введ. впервые; дата введ. 01.01.2013. – М.: Стандартиформ, 2012. – 32 с.
3. Официальный сайт Международной организации по стандартизации (ИСО). – URL: <http://www.iso.org/iso/iso-survey2010.pdf> (дата обращения: 20.12.2013).
4. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004. – 408 с.
5. Скрипко Л.Е. Как определять результативность и эффективность процессов? // Стандарты и качество. – 2005. - № 5. – С. 60-63.

Рецензенты:

Ходос Д.В., д.э.н., профессор ФГАОУ ВПО «Сибирский федеральный университет», г.Красноярск.

Якимова Л. А., д.э.н., доцент, ФГБОУ ВПО «Красноярский государственный аграрный университет», г. Красноярск.