

УДК 006.027

РАЗРАБОТКА ИЕРАРХИИ ЦЕЛЕЙ И БЛОК-МОДЕЛИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОПЕРАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ СМК ПРЕДПРИЯТИЯ

Шмелева А.Н.

*ФГБОУ ВПО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,
Москва, e-mail: schmelevaanna@mail.ru*

Исходя из предпосылки возможности и необходимости интеграции менеджмента качества с общим менеджментом, в статье предложены основные контуры совмещения дерева целей оценки эффективности менеджмента и оценки эффективности СМК предприятия. Логическим продолжением целеполагания является предлагаемая в статье блок-модель системы управления операционной эффективностью СМК предприятия, изображенная в аксонометрической форме. Приведенная модель позволяет визуально объединить сферу менеджмента качества, систему менеджмента компании и основные цели управления операционной эффективностью СМК предприятия в единую цель (образ).

Ключевые слова: система менеджмента качества, ответственность руководства, операционная эффективность, система управления организацией

DEVELOPMENT OF HIERARCHY OF THE PURPOSES AND BLOCK MODEL OF A CONTROL SYSTEM OF OPERATIONAL EFFICIENCY OF QMS OF THE ENTERPRISE

Shmeleva A.N.

*Plekhanov Russian University of Economics, professor of chair «Theories of Management
and Business Technologies», Moscow, e-mail: schmelevaanna@mail.ru*

Proceeding from the prerequisite of opportunity and need of integration of quality management with the general management, in article the main contours of combination of a tree of the purposes of an assessment of efficiency of management and an assessment of efficiency of QMS of the enterprise are offered. Logical continuation of a goal-setting is the block model of a control system of operational efficiency of QMS of the enterprise offered in article represented in an axonometrical form. The given model allows to unite visually the sphere of quality management, system of management of the company and main objectives of management of operational efficiency of QMS of the enterprise in the uniform purpose (image).

Keywords: quality management system (QMS), responsibility of the management, operational efficiency, control system of the organization

Операционная эффективность системы менеджмента качества (СМК) отражает соотношение между результативностью группы процессов СМК «Ответственность руководства» и ресурсами, использованными на их разработку, реализацию и улучшение [8]. Вопрос актуальности оценки операционной эффективности СМК предприятия обосновывается необходимостью акцентирования внимания на ответственности, компетентности и лидерстве руководства в совершенствовании систем менеджмента качества; разработке, согласовании и развертывании стратегии, целей и задач организации в области качества.

Цель исследования

Предыдущие этапы исследования [2–8] показали наличие серьезных проблем в вопросах эффективности СМК российских предприятиях, зачастую вызванных низкой степенью ответственности и вовлеченности руководства компаний в вопросы функционирования и развития СМК. Для их решения необходимо построение инновационной системы, использующей все возможности и преимущества принципов

и практики оценки эффективности менеджмента и СМК предприятия.

Результаты исследования и их обсуждение

Так как управленческая деятельность может быть отнесена к классу больших многоцелевых социально-экономических систем, то ее совершенствование должно осуществляться на базе основных положений теории проектирования сложных систем. Она предполагает осуществление определенных этапов, первым из которых является целеполагание. Исходя из предпосылки возможности и необходимости интеграции менеджмента качества с общим менеджментом, нами предложены основные контуры совмещения дерева целей оценки эффективности менеджмента и оценки эффективности СМК предприятия. Полученный гибридный имеет многоуровневый характер, отражающий сложный феномен анализируемых видов деятельности (рис. 1). Логическим продолжением целеполагания является разработка комплекса моделей системы управления операционной эффективностью

СМК предприятия. В качестве базовой модели использована трехмерная модель, изображенная в ваконометрической форме. Активно данная модель применялась в 70-х годах XX века при систематизации целей КСУКП и успешно используется и в насто-

ящее время. Приведенная модель позволяет визуально объединить сферу менеджмента качества, систему менеджмента компании и основные цели управления операционной эффективностью СМК предприятия в единую цель (образ).

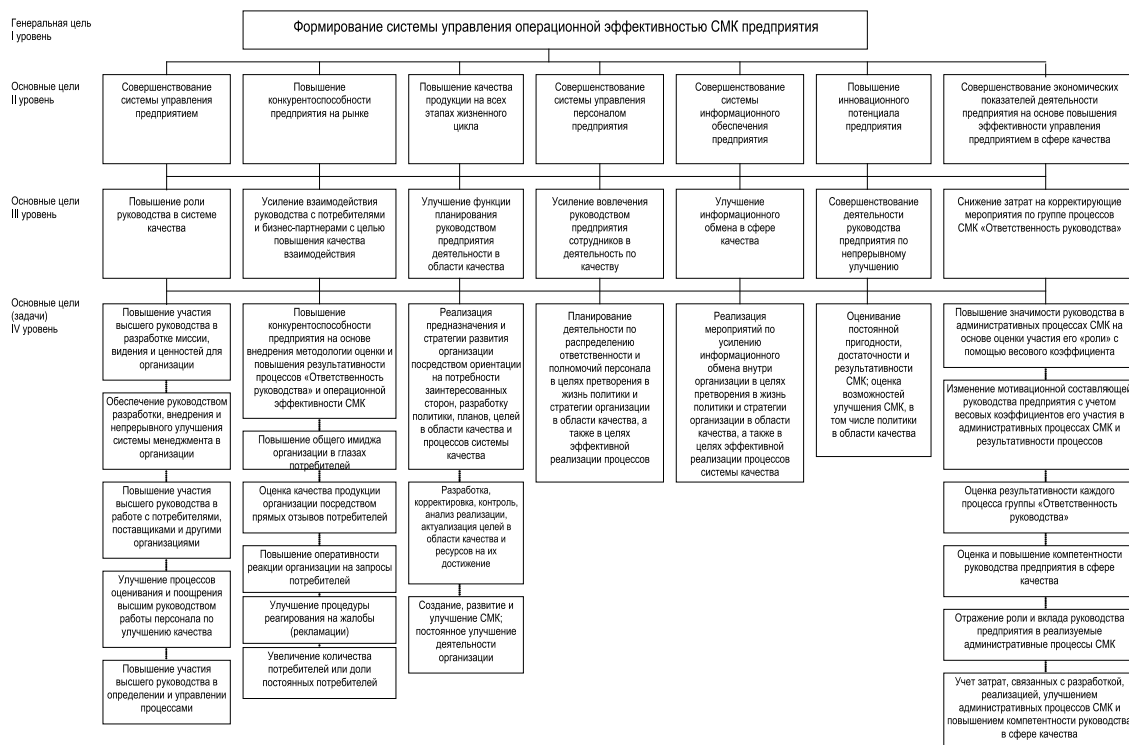


Рис. 1. Совмещенное дерево целей

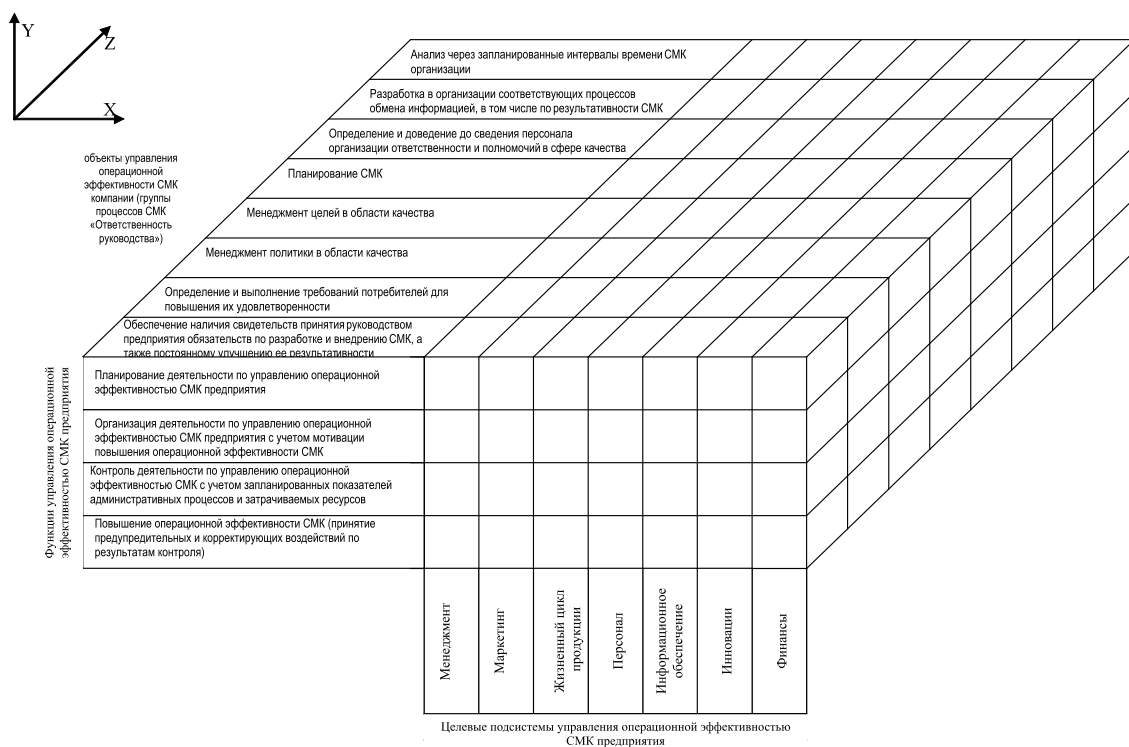


Рис. 2. Блок-модель системы управления операционной эффективностью СМК предприятия

Расположим по оси «Y» – функции управления операционной эффективностью СМК предприятия; по оси «X» – целевые подсистемы управления операционной эффективностью СМК, сформированные на основе выявленных ранее в исследовании приоритетных зон ответственности руководства предприятия по системе качества; по оси «Z» – объекты управления операционной эффективностью СМК компании (группа процессов СМК «Ответственность руководства») (рис. 2).

Полученная пространственная блок-модель наглядно отражает сложную структуру управления операционной эффективностью СМК предприятия, характеризует ее целевые подсистемы, объекты управления и функции, используемые при управлении.

Согласно методу В.Я. Белобрагина [1], для рассмотрения модели на количественном уровне введем множество $M = \{M_{i,j,n}\}$, где каждому элементу $M_{i,j,n}$ будет соответствовать i – целевая подсистема, j – функция управления, n – объект управления; i, j, n – порядковые номера соответствующих подсистем функций и объектов, $i = 1, I; j = 1, J; n = 1, N$, где I, J, N – общее количество соответствующих подсистем, функций и объектов управления.

Множество M можно разбить на подмножество M_j , соответствующее фиксированному значению j и различным сочетаниям i и n ; M_j соответственно фиксированному значению i, n ; M_n соответственно фиксированному значению i, j . Можно выделить также T_{ij} – соответственно фиксированному значению i, j и различным значениям n ; $T_{i,n}$ – соответственно фиксированному значению i, n и различным значениям j ; $T_{j,n}$ – соответственно фиксированному значению j, n и различным значениям i .

Чтобы объективно оценить деятельность подсистем модели, введем критерий K_i , характеризует деятельность целевой подсистемы:

$$K_i = F_{1,i}(\{K_{i,j}\}) = \sum_{j=1}^J a_{i,j} \cdot K_{i,j};$$

K_j характеризует деятельность функциональной подсистемы:

$$K_j = F_{2,j}(\{K_{i,j}\}) = \sum_{i=1}^I a_{i,j}^l \cdot K_{i,j};$$

где $a_{i,j}$ и $a_{i,j}^l$ – весовые коэффициенты критериев $K_{i,j}$ при определении

K_i и K_j , $\sum_{j=1}^J a_{i,j} = 1$ и $\sum_{i=1}^I a_{i,j}^l = 1$ для любых i и j .

Возможно ввести критерий, характеризующий деятельность системы в целом, исходя из критериев целевых подсистем:

$$K = F(\{K_{i,j}\}) = \sum_{i=1}^I a_i K_i = F(\{K_i\});$$

исходя из критериев функциональных подсистем:

$$K = F(\{K_{i,j}\}) = \sum_{j=1}^J a_j^l K_j = F(\{K_j\});$$

где a_i и a_j весовые коэффициенты критериев

$$K_i \text{ и } K_j, \sum_{i=1}^I a_i = 1, \sum_{j=1}^J a_j^l = 1.$$

Приведенные выше выводы позволяют в зависимости от целей исследования из общей блок-модели выделить частную блок-модель и подвергнуть ее самостоятельному анализу. Модель дает возможность использования преимуществ функционального подхода на основе методологии функционального моделирования. При этом ось Y изобразительной модели может быть представлена как ось функций, каждую градацию которой можно представить в идеологии нотации IDEF0 как контекстную диаграмму верхнего уровня, а ее составляющую – как дочерние диаграммы.

Таким образом, представленные в данной статье иерархия целей и блок-модель системы управления операционной эффективностью СМК направлены на решение следующих задач:

- оценивать и повышать результативность административных процессов СМК предприятия;
- эффективнее достигать целей развития СМК компании;
- осуществлять эталонное сопоставление ключевых результатов деятельности руководства предприятия по системе качества;
- развивать командную деятельность руководства предприятия;
- повышать конкурентоспособность предприятия.

Список литературы

1. Белобрагин В.Я. Современные проблемы территориального управления эффективностью производства и качеством продукции в условиях становления рынка. М., Изд-во стандартов, 1994. – С. 25.
2. Шмелева А.Н., Щукин О.С. Развитие группы процессов системы менеджмента качества «Ответственность руководства» // Фундаментальные исследования. – 2013. – № 6–2. – С. 431–434.
3. Шмелева А.Н. Оценка конкурентоспособности предприятия с учетом результативности процессов СМК «Ответственность руководства» // Российское предпринимательство. – 2011. – № 5–2. – С. 99–103.
4. Шмелева А.Н. Оценка и результативность группы «Ответственность руководства» в обеспечении операционной эффективности системы менеджмента качества предприятия // Экономика и управление. – 2011. – № 5. – С. 91–95.
5. Шмелева А.Н. Разработка теоретической концепции оценки и повышения операционной эффективности СМК промышленного предприятия // Век качества. – 2011. – № 3. – С. 30–31.
6. Шмелева А.Н. Оценка операционной эффективности системы менеджмента качества. Количественные подходы к оценке операционной эффективности СМК предприятия // Российское предпринимательство. – 2010. – № 9–2. – С. 57–63.
7. Шмелева А.Н. Оценка и управление операционной эффективностью системы менеджмента качества предприятия // Экономика и управление. – 2010. – № 12. – С. 147–153.
8. Шмелева А.Н. Теоретические подходы к анализу операционной эффективности управления предприятием при внедрении СМК / А.Н. Шмелева // Экономика и управление. – 2009. – № 2. – С. 78–81.