

УДК 593.1

Е.В. Глебова, В.В. Максимова

Дальневосточный государственный технический рыбохозяйственный университет,
690087, г. Владивосток, ул. Луговая, 52б

СООТНОШЕНИЕ ПОНЯТИЙ «ЭФФЕКТИВНОСТЬ» И «РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ» НА ПРИМЕРЕ ОЦЕНКИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Определена разница в понятиях «эффективность» и «результативность» на основе их сравнительного анализа. Обоснованы предложения по разграничению этих понятий применительно к системам менеджмента качества.

Ключевые слова: эффективность, результативность, система менеджмента качества, стандарты, оценка.

E.V. Glebova, V.V. Maksimova

INTERRELATION THE CONCEPTS OF EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS IN THE ASSESSMENT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

The article defines the difference in the concepts of «efficiency» and «effectiveness» on the basis of their comparative analysis. Proposals for the separation of these concepts in relation to quality management systems are substantiated.

Key words: efficiency, effectiveness, quality management system standards, assessment.

Как известно, система менеджмента качества (СМК) является неотъемлемым инструментом управления и совершенствования деятельности предприятия. С целью установления единого понимания основных принципов и положений теории всеобщего управления качеством используемых при построении систем менеджмента качества Международной организацией по стандартизации была определена серия стандартов в диапазоне номеров 9000 как стандартов по разработке, внедрению и функционированию СМК.

Наиболее часто применяемыми стандартами серии 9000 являются стандарты ИСО 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000:2015), ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001:2015), ИСО 9004:2010 (ГОСТ Р ИСО 9004:2010). Первый из указанных представляет собой стандарт на терминологию систем качества, второй содержит требования к системе качества, третий является стандартом, представляющим руководящие указания для достижения устойчивого успеха организации.

В рамках реализации одного из принципов, сформулированных стандартами ГОСТ Р ИСО серии 9000:2015 (непрерывного улучшения) в соответствии с пунктом 4.4, где указано, что организация должна разработать, внедрить, поддерживать и постоянно улучшать систему менеджмента качества, включая необходимые процессы и их взаимодействия. Об этом же говорится и в нескольких пунктах раздела 10. В частности, в пункте 10.3 содержится требование «постоянного улучшения результативности СМК», где организация должна рассматривать результаты анализа и оценки, выходные данные анализа со стороны руководства. Это означает, что мониторинг, измерение, анализ и оценка (пункт 9.1) выступают в качестве инструментария, направленного на реализацию принципа непрерывного улучшения, который в свою очередь обеспечивает уверенность в том, что СМК организации (предприятия) является эффективной и результативной [1, 2].

«Эффективность» и «результативность» являются многоаспектными категориями, выступающими в качестве итоговых, самых важных показателей деятельности предприятия, они дают неотъемлемую характеристику ее деятельности, а также являются основой для её совершенствования. Однако в настоящее время в данном направлении существует ряд взаимосвязанных проблем. Довольно просто что-то измерить и назвать это эффективностью или результативностью. Труднее разобраться в данных понятиях и определить наиболее подходящие методы их определения в рамках оценки СМК [3, 4].

Несмотря на то, что стандарты серии ГОСТ Р ИСО 9000, а именно, ГОСТ Р ИСО 9001:2015 дает определение «эффективности» и «результативности», на практике предприятия сталкиваются с проблемой синонимизации данных понятий, в результате чего каждый по-своему интерпретирует их. Следствием подмены понятий является отсутствие единого метода расчета данных показателей, поскольку в стандартах ГОСТ Р ИСО серии 9000 методы не регламентированы, предприятия вынуждены самостоятельно выработать механизмы определения эффективности и результативности.

Таким образом, данные вопросы является традиционно актуальными вне зависимости от объемов имеющегося теоретического и практического потенциала, поскольку при отсутствии четкого понимания терминов нет ясного механизма их определения и методики оценки.

Целью работы является сравнительный анализ, позволяющий раскрыть сущность понятий «эффективность» и «результативность», а также обоснование объектов их оценки применительно к СМК.

Объектом исследования выступают понятия «эффективность» и «результативность» применительно к оценке СМК.

В соответствии с целью исследования поставлены следующие задачи:

1. Провести дефиницию понятий «эффективность» и «результативность».
2. Провести анализ объектов, подлежащих оценке в соответствии со стандартами серии ГОСТ Р ИСО 9000.
3. Обосновать выбор объектов оценки понятиями «эффективность» и «результативность» применительно к СМК.

Дефиниция понятий «эффективность» и «результативность» проводилась путем исследования различной учебной, справочной, нормативной литературы и интернет-ресурсов. Результаты исследования представлены в таблице:

Сущность понятий «эффективность» и «результативность»

The essence of the concepts of «efficiency» and «effectiveness»

Сущность понятий	
Эффективность	Результативность
1	2
Соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами [1]	Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов [1]
(Исполнение, действие) способность выполнять работу и достигать необходимого или желаемого результата с наименьшей затратой времени и усилий [5]	Отношение фактического результата (измеряемого показателя – так называемого «критерия результативности») к плановому [10]
Достижение каких-либо определенных результатов с минимально возможными издержками или получение максимально	Результативность труда – мера эффективности труда, характеризующаяся достижением результата/цели трудовой

Окончание таблицы

1	2
возможного объема продукции из данного количества ресурсов [6]	деятельности или степенью приближения к ней [11]
Оценочная характеристика результата какого-либо процесса, например, функционирования, использования, управления, развития и т.д., отражающая степень достижения поставленной цели или задачи [7]	Результативность управления – степень достижения цели управления, ожидаемого состояния объекта управления [12]
Результат деятельности по управлению. Определяется степенью, в которой система управления способствует удовлетворению (растущих) потребностей общества [8]	
Качественное свойство результативности, которое характеризует степень рационального использования ресурсов. С ее помощью делают выводы о рациональности полученных результатов деятельности, управления [9]	

На основании данных, представленных в таблице, можно сделать вывод об отсутствии четких границ в дефиниции данных понятий.

Следует согласиться с мнением ученых (А.В. Бакулина, Ю.Б. Жаринов, А.В. Бондаренко) о том, что обзор литературных данных по определению эффективности и результативности подтверждает отсутствие однозначной интерпретации данных понятий [3]. Для дальнейшего исследования данного вопроса был проведен анализ авторитетного источника в эволюции представлений о данных понятиях, стандартам серии ГОСТ Р ИСО 9000 на предмет объектов оценки и контекста употребления понятий «эффективность» и «результативность».

Первое, что необходимо учесть, это то, что согласно ГОСТ Р ИСО 9000:2015 вышеуказанные понятия упоминаются в п. 3.7 и определяются как термины, относящиеся к результатам. Общая совокупность использования понятий эффективность и результативность в стандартах ГОСТ Р ИСО 9000:2015 [1], ГОСТ Р ИСО 9001:2015 [2], ГОСТ Р ИСО 9004:2010 [13] представлена на рис. 1.

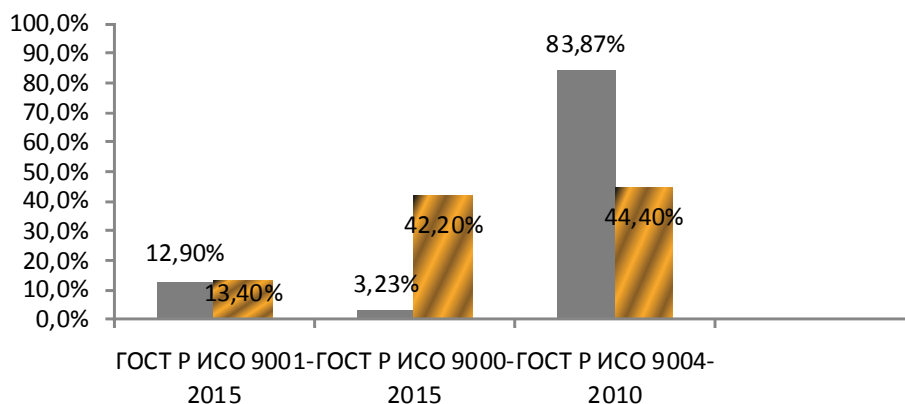


Рис. 1. Общее соотношение (процент) использования понятий «эффективность» и «результативность» в стандартах ГОСТ Р серии 9000, где ■ – эффективность; ■ – результативность
 Fig. 1. The general ratio (%) of using the concepts of «efficiency» and «effectiveness» in the GOST R standards of the 9000 series, where ■ – efficiency; ■ – effectiveness

Анализ полученных данных по использованию понятий «эффективность» и «результативность» показал их наличие во всех трех нормативных документах. Следовательно, применение обоих понятий при оценке СМК является правомочным.

В соответствии с поставленными задачами был проведен анализ стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000 на предмет выявления и систематизации объектов, выступающих в связке с понятиями «эффективность» и «результативность».

В результате проведенного анализа было условно определено 5 категорий объектов, рекомендуемых оценивать понятиями «эффективность» и «результативность»:

- деятельность;
- организация;
- СМК;
- процессы;

- прочее (цели, решения, работа, объект, средства управления, действия, личная результативность, принятые меры, инфраструктура, условия эксплуатации, производственная среда, принятие решений, использование ресурсов, возможности).

Диаграммы, отражающие процентное соотношение использования понятий «эффективность» и «результативность» применительно к выделенным объектам, представлены на рис. 2–4.

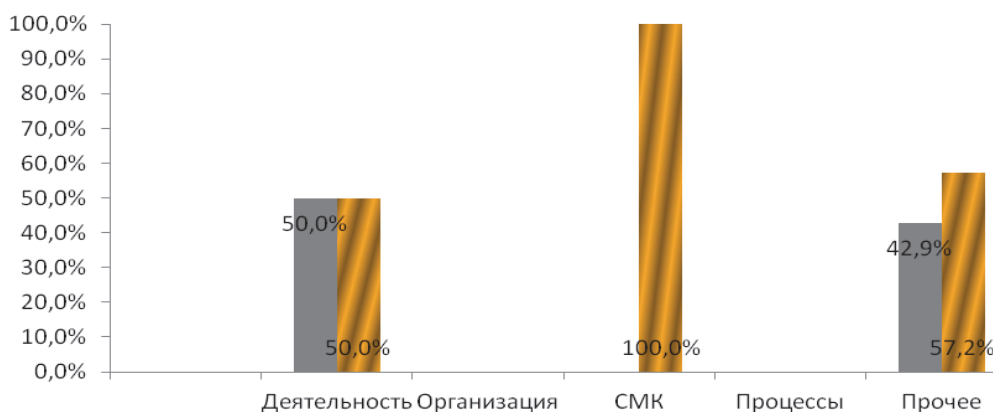


Рис. 2. Процентное соотношение понятий «эффективность» и «результативность» по объектам ГОСТ Р ИСО 9000-2015, где ■ – эффективность; ■ – результативность

Fig. 2. Percentage ratio the concepts of «efficiency» and «effectiveness» for the objects of GOST R ISO 9000-2015, where ■ – efficiency; ■ – effectiveness

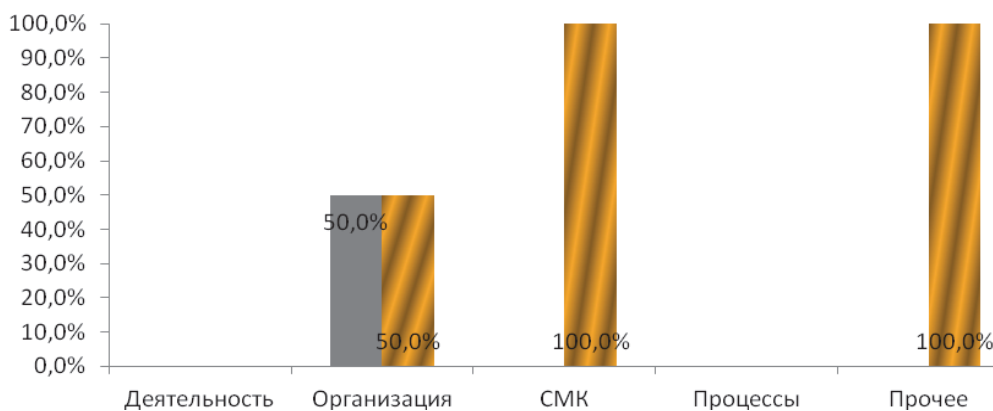


Рис. 3. Процентное соотношение понятий «эффективность» и «результативность» по объектам ГОСТ Р ИСО 9001-2015, где ■ – эффективность; ■ – результативность

Fig. 3. Percentage ratio the concepts of «efficiency» and «effectiveness» for the objects of GOST R ISO 9001-2015, where ■ – efficiency, ■ – effectiveness

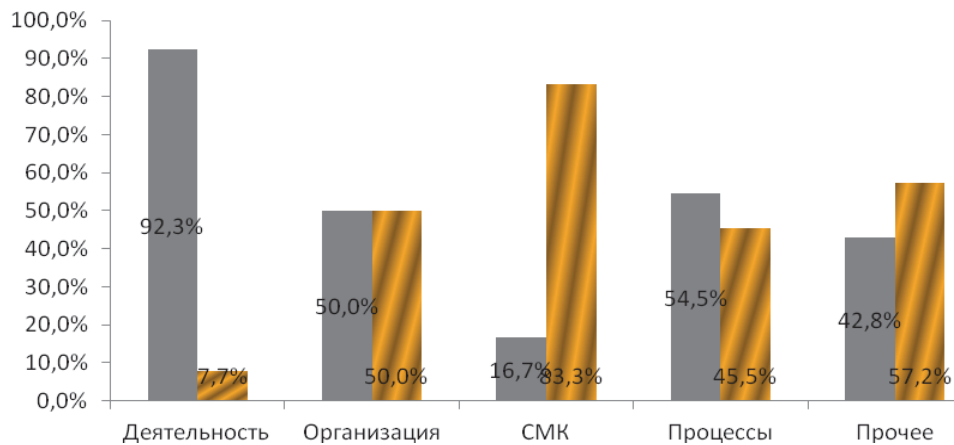


Рис. 4. Процентное соотношение понятий «эффективность» и «результативность» по объектам ГОСТ Р ИСО 9004-2010, где – ■ – эффективность, ■ – результативность
 Fig. 4. Percentage ratio the concepts of «efficiency» and «effectiveness» for the objects of GOST R ISO 9004-2010, where ■ – efficiency, ■ – effectiveness

Обобщая все вышепредставленные данные, становится очевидно, что в стандартах в определенной степени используются оба понятия: как «эффективность», так и «результативность», это подтверждает теорию взаимодополняемости данных понятий, так как в контексте стандарта они нередко вступают как заменяющие друг друга или уточняющие категории.

В соответствии с целью данной работы проведенные исследования позволили обосновать применение понятий «эффективность» и «результативность» применительно к СМК, и следует отметить, что:

1. Во всех стандартах независимо от версии «результативность» используется применительно к СМК, это означает, что оценку СМК следует проводить, рассчитывая её результативность.

2. В результате обновления в стандартах версии 2015 г. не используется понятие «результативность процесса», однако СМК предполагает процессный подход и представляет собой управление совокупностью взаимосвязанных процессов, разработанных и внедренных в организации, следовательно, применение термина «результативность» к оценке отдельных процессов организации является правомочным.

3. В отношении объектов оценки «деятельность» и «организация» складывается более сложная ситуация. Так, стандарт ГОСТ Р ИСО 9000-2015 в равной степени относит понятия «эффективность» и «результативность» к деятельности, но не использует применительно к организации. В свою очередь стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015, напротив, относит данные понятия к организации, но не к деятельности. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 предполагает применение понятий «эффективность» и «результативность» к обоим категориям вышеуказанных объектов. Сложившаяся ситуация объясняется тем, что в процессе внесения изменений в версии стандартов ГОСТ Р ИСО 9000 для характеристики предприятия, внедрившего СМК, использовалось понятие «деятельность» либо «организация». Можно предположить, что авторами (разработчиками) имелось в виду обобщенное понятие «деятельность организации», которое подразумевает экономическую эффективность деятельности организации, внедрившей СМК, следовательно, оценку объектов «деятельность»/«организация» и «деятельность организации» следует проводить расчетом её эффективности.

4. Применительно к категории «прочее» в вышеуказанных документах рекомендуется оценка как эффективностью, так и результативностью. Это объясняется широким перечнем объектов, включенных в категорию «прочее». Выбор показателя оценки будет базироваться на отнесении оцениваемого объекта из категории «прочее» либо к процессам, либо к деятельности и оценкой результативностью или эффективностью соответственно.

Обобщая все вышесказанное, следует отметить, что выявленные различия в понятиях «результативность» и «эффективность», используемых для оценки СМК, предполагают четкое регулирование и регламентацию их использования не только в разнице объектов, подлежащих оценке, но и в последовательности проведения такой оценки.

Оценка процессов любого уровня, протекающих в организации, должна быть первичной и оцениваться результативностью, полученный уровень результативности свидетельствует о степени достижения организацией поставленных целей как всей организации в целом, так и на уровне каждого процесса.

Оценка эффективности деятельности организации является вторичной и носит экономический характер, т.е. представляет собой оценку достижения экономического (денежного) эффекта от улучшения функционирования процессов организации, о котором как раз и свидетельствует достигнутый уровень результативности процессов. Следует отметить, что оценка эффективности деятельности организации, имеющей низкий уровень результативности своих процессов, нецелесообразна, так как цели процессов организации остались не достигнутыми.

Список литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (с поправкой). М.: Стандартинформ, 2015. 48 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. М.: Стандартинформ, 2015. 23 с.
3. Бакулина А.В., Жаринов Ю.Б. Проблемы определения результативности и эффективности системы менеджмента качества (СМК) промышленного предприятия: решения и этапы разработки механизма расчета // Ползуновский альманах. 2010. № 2. С. 131–134.
4. Костин А.А., Посметухина Е.А. Соотношение понятий «эффективность» и «результативность» на примере таможенной деятельности // Российское предпринимательство. М: Креативная экономика. 2014. № 3 (249). С. 75–88.
5. Эффективность (философия) // Википедия. [2018]. Дата обновления: 06.03.2018. URL: <http://ru.wikipedia.org/?oldid=91347845> (дата обращения: 26.03.2018).
6. Экономика. Толковый словарь. М.: ИНФРА-М, Изд-во «Весь Мир». Дж. Блэк. Общая редакция: д.э.н. Осадчая И.М.. 2000 // Академик. 2000–2017. URL: https://dic.academic.ru/dic.nsf/econ_dict/16954 (дата обращения: 26.03.2018).
7. Энциклопедический фонд России // URL: <http://www.russika.ru/> (дата обращения: 26.03.2018).
8. Байков Н.Д., Русинов Ф.М. Организация и эффективность управления производством. М.: Московский рабочий, 1973. 190 с.
9. Корицкая О.И. Терминологические аспекты оценивания деятельности предприятий: эффект, эффективность, результативность // Экономика и управление. 2014. № 2 (38). С. 15–19.

10. Результативность // Википедия. [2017]. Дата обновления: 21.01.2017. URL: <http://ru.wikipedia.org/?oldid=83194980> (дата обращения: 21.01.2017).
11. Словарь бизнес-терминов // Академик. 2000–2017. URL: <https://dic.academic.ru/contents.nsf/business/> (дата обращения: 26.03.2018).
12. Большой экономический словарь // Академик. 2000–2017. URL: https://big_economic_dictionary.academic.ru/ (дата обращения: 26.03.2018).
13. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. М.: Стандартинформ, 2011. 40 с.

Сведения об авторах: Глебова Елена Велориевна, кандидат технических наук, доцент, e-mail: levege@mail.ru;

Максимова Вероника Вячеславовна, ассистент, e-mail: vvmax13@mail.ru.