Таблиця 10.1

Критерії оцінки функціонування процесів

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Назва процесів | Критерії оцінки функціонування процесів |
| 1. | Процеси життєвого циклу | * Рівень продаж;
* Рівень виявлених помилок;
* Рівень постачання;
* Результативність закупок;
* Результативність фірми;
* Ефективність використання ресурсів;
 |
| 2. | Процеси ресурсного забезпечення | * Рівень підготовки персоналу;
* Коефіцієнт браку;
 |
| 3. | Організаційно-управлінські процеси | * Результативність документації;
* Рівень витрат.
 |
| 4. | Оціночні процеси | * Доцільність проведення вимірювань;
* Рівень аудиту;
* Результативність оцінки процесів;
* Ефективність корегуючих дій.
 |

Таблиця 10.2

Оцінювання якості ключових процесів ВКФ «Світязь»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Назва процесів | Приклади показників ключових процесів управління |
| 1. | Дослідити стан споживчого ринку | Рівень розуміння потреб споживачівРівень передбачення майбутніх потреб споживачів |
| 2. | Розробка бізнес-процесу | Рівень відповідності бізнес-процесуРівень зручності використання |
| 3. | Закупка товару | Рівень вчасних поставокРівень надійності поставокРівень цін на сировинуРівень якості сировини |
| 4. | Поставка продукції на склад | Рівень вчасних поставок |
| 5. | Продаж продукції | Рівень продажуРівень обсягів реалізаціїРівень ціни продажу |
| 6. | Після продажне обслуговування | Рівень задоволеності споживача |
| 7. | Управління персоналом | Рівень кваліфікації персоналуРівень підготовки персоналуРівень компетентності персоналу |
| 8. | Управління обладнанням | Рівень використання ресурсів |
| 9. | Управління збутом | Рівень збуту продукціїЯкість збуту продукції |
| 10. |  Проведення аудиту | Рівень перевірки даних |
| 11. | Управляти невідповідною продукцією | рівень невідповідної продукціїрівень витрат на усуненя невідповідностей |
| 12. | Управління документацією | Рівень обліку документаціїРівень розробки документації |
| 13. | Управління протоколами якості | Рівень аналізу результатів вимірювання |
| 14. | Аналіз даних | Рівень виконання рішеньРівень відповідності продукції | 1. Рівень вчасних поставок;
 |
| 15. | Аналіз вищого керівництва | Рівень виконання рішеньРівень особистої участі |
| 16. | Прийняття корегуючих рішень | Рівень прийнятих рішень |

Будь-який з процесів може бути оцінений за критеріями ефективності та результативності.

$Ефективність=\frac{Фактичний вихід}{Використані ресурси}$\*100%

$Результативність=\frac{Фактичний вихід}{Плановий вихід}$\*100%