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 споживачів  Рівень передбачення майбутніх потреб споживачів |
| 2. | Розробка бізнес-процесу | Рівень відповідності бізнес-процесу  Рівень зручності використання |
| 3. | Закупка товару | Рівень вчасних поставок  Рівень надійності поставок  Рівень цін на сировину  Рівень якості сировини |
| 4. | Поставка продукції на склад | Рівень вчасних поставок |
| 5. | Продаж продукції | Рівень продажу  Рівень обсягів реалізації  Рівень ціни продажу |
| 6. | Після продажне обслуговування | Рівень задоволеності споживача |
| 7. | Управління персоналом | Рівень кваліфікації персоналу  Рівень підготовки персоналу  Рівень компетентності персоналу |
| 8. | Управління обладнанням | Рівень використання ресурсів |
| 9. | Управління збутом | Рівень збуту продукції  Якість збуту продукції |
| 10. | Проведення аудиту | Рівень перевірки даних |
| 11. | Управляти невідповідною продукцією | рівень невідповідної продукції  рівень витрат на усуненя невідповідностей |
| 12. | Управління документацією | Рівень обліку документації  Рівень розробки документації |
| 13. | Управління протоколами якості | Рівень аналізу результатів вимірювання |
| 14. | Аналіз даних | Рівень виконання рішень  Рівень відповідності продукції | 1. Рівень вчасних поставок; |
| 15. | Аналіз вищого керівництва | Рівень виконання рішень  Рівень особистої участі |
| 16. | Прийняття корегуючих рішень | Рівень прийнятих рішень |

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

\*100%

\*100%