

ПРОЦЕСС ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ЭНЕРГОСБЫТОВОЙ КОМПАНИИ

Чуйкина Екатерина Евгеньевна

студент, Новосибирский государственный университет экономики и управления, РФ, г. Новосибирск

Лапшова Людмила Николаевна

научный руководитель, канд. техн. наук, доцент, Новосибирский государственный университет экономики и управления, РФ, г. Новосибирск

Система менеджмента качества (СМК) организации представляет собой совокупность методик процессов и ресурсов, необходимых для достижения целей в области качества. В постоянно изменяющихся условиях современного рынка СМК является жизненно необходимым инструментом, который позволяет организациям не только выживать, но и процветать. Основным документом, который описывает особенности формирования СМК является ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Стандарт рассматривает применение «процессного подхода» при разработке и внедрении СМК по циклу PDCA, который включает планирование, выполнение, мониторинг и улучшение [1].

В соответствии со стандартом, процесс целеполагания, осуществляется на этапе планирования качества - это часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и ресурсы для достижения поставленных целей. На данном этапе рассматривается три элемента: действия по реагированию на риски и возможности, цели в области качества и планирование их достижения, а также планирование изменений. Каждый этап планирования крайне важен при создании СМК, так как их совокупность позволят четко описать возможность реализации данной системы.

Согласно данному стандарту, цели в области качества должны быть: согласованными с политикой в области качества, быть измеримыми, учитывать применимые требования, быть связанными с обеспечением соответствия продукции и услуг требованиям потребителей, подлежать мониторингу; быть доведенными до работников и актуализироваться по мере необходимости. При этом, при планировании действий по достижению целей организации необходимо определить: что должно быть сделано, какие потребуются ресурсы, когда эти действия будут завершены и каким образом они будут оцениваться.

Рассмотрим процесс достижения целей СМК на примере компании АО «Новосибирскэнергосбыт» - единственный гарантирующий поставщик электроэнергии по Новосибирской области. Основными проблемами, с которыми сталкивается компания, являются: высокий уровень дебиторской задолженности; потери электроэнергии и несанкционированное потребление; а также, строгие требования законодательства к отчетности компании. Данные факторы определили необходимость формирования устойчивой СМК, направленной, прежде всего на сохранение статуса компании и снижение финансовых рисков. Именно поэтому, на этапе целеполагания и формирования стратегии компания ориентируется на международные стандарты.

На сайте организации расположена информации о стратегии устойчивого развития АО «Новосибирскэнергосбыт» на 2024-2026 гг., в котором представлены основные цели и задачи организации на данный период, в соответствии с целями организации объединенных наций

(ООН). Для планирования достижения данных целей воспользуемся примером методики самооценки СМК описанной в ГОСТ Р ИСО 9004 -2019. В данном стандарте выделяются критерии оценки по уровням зрелости на пути к достижению устойчивого успеха компании [2].

В таблице проведена оценка целей АО «Новосибирскэнергосбыт» в соответствии с установленной стратегией на 2024-2026 гг. Исходное положение компании оценивалось по пятибалльной шкале на основе отчета за 2023 год. Согласно данным таблицы, общая оценка результатов деятельности компании за 2023 год составила 17 баллов из 25 возможных. Исходя из этого, на 2024 год были определены прогнозные оценки, составившие 21 балл [3].

Таблица

Оценка достижения целей компании АО «Новосибирскэнергосбыт»

Цели и их направление	Критерии	Оценка на 2023 год	Комментарий
1. Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства: снижение общего уровня отходов на 30%	Снижение затрат на утилизацию отходов	4	Доля ЭДФ на конец года 91%
2. Поддержка здорового образа жизни сотрудников: обеспечение сотрудников услугами здравоохранения на 100%	Доступность программы ДМС для сотрудников	5	ДМС для всех сотрудников с 1 месяца работы
3. Обеспечение качественного образования в компании: реализация возможности обучения для всех сотрудников	Количество сотрудников, прошедших обучение	2	Обучение 187 сотрудников из 700
4. Обеспечение достойных условий труда: организация здорового и безопасного пространства для всех сотрудников	Условия труда для всех сотрудников	3	Было принято 3 сотрудника с инвалидностью
5. Содействие снижению углеродного следа и развитию экологических проектов: использование ВИЭ в операционных процессах на 100%	Уровень использования ВИЭ	3	Закрытие 40% потребления за счет ВИЭ на 2023 год
Итого		17	

На рисунке более наглядно продемонстрировано движение компании к достижению поставленных целей.

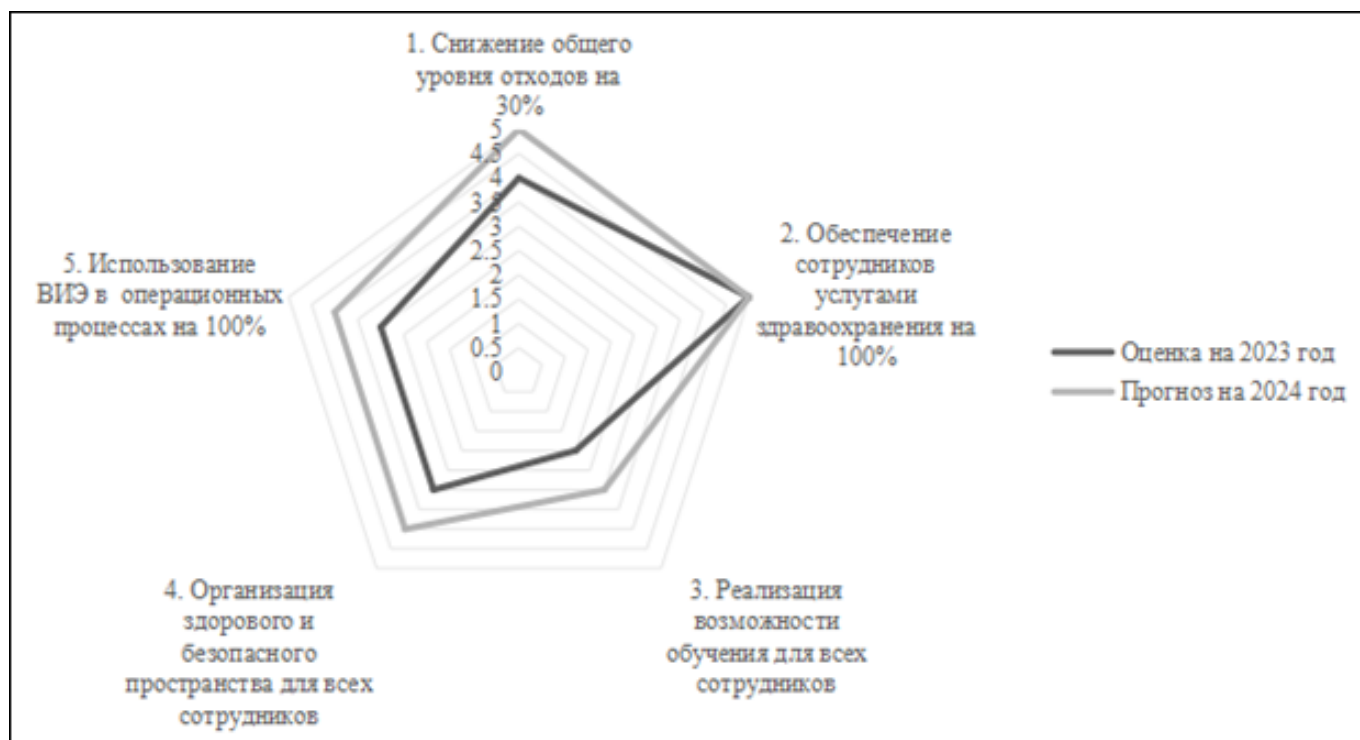


Рисунок 1. Диаграмма результатов оценки достижения целей компании АО «Новосибирскэнергосбыт»

Данная диаграмма демонстрирует движение компании к реализации поставленных целей и позволяет определить ключевые направления для развития. К примеру, вторая цель по обеспечению здорового образа жизни сотрудников выполняется на 5 баллов. Следовательно, компании стоит пересмотреть актуальность данной цели и сосредоточиться на более важных областях, таких как реализация возможности обучения для всех сотрудников. Таким образом, балльная оценка целей организации позволила определить приоритетные направления развития и отметить уже имеющиеся результаты.

Предложенный инструмент целесообразно использовать в качестве проведения качественного анализа текущей деятельности организации по общей методике, описанной в ГОСТ Р ИСО 9004-2019. На примере АО «Новосибирскэнергосбыт» был рассмотрен лишь один из этапов планирования, направленный на определение траектории достижения целей организации. Он иллюстрирует важность ориентации на международные стандарты и методики, а также подчеркивает необходимость формирования СМК.

Список литературы:

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования». М.: Стандартинформ, 2015.
2. ГОСТ Р ИСО 9004 -2019 Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации М.: Стандартинформ, 2019.
3. Устойчивое развитие. Новосибирскэнергосбыт. [Электронный ресурс] - Режим доступа. - URL: <https://www.nskes.ru/kompaniya/ustojchivoe-razvitie/> (Дата обращения: 24.03.2025).