

О результативности и эффективности в различных сферах экономической деятельности

© 2015 г. В.П. Соловьев, Т.А. Перескокова, Е.Ю. Шагаева*

В статье речь идет об использовании терминов «эффективность» и «результативность» для оценки промышленного производства и технологических процессов. Авторы отмечают, что в нашей стране чаще всего используется термин «эффективность» без разделения на оценку достижения цели (результативность) и затраченных ресурсов (эффективность). Такой подход затрудняет выявление возможных несоответствий, возникающих при осуществлении процессов, и проведение необходимых корректирующих или предупреждающих действий, особенно в государственных организациях.

Активизация политики импортозамещения и развития инновационной экономики нашей страны обязательно потребует введения единых подходов в оценке достигнутых успехов и сопоставлений с различными отраслями и странами. Предлагается использовать эти понятия в соответствии с принятым стандартом ГОСТ ISO 9000–2011.

Ключевые слова: результативность, эффективность, процессный подход, менеджмент качества, цели процесса, оптимизация затрат.

Активизация политики импортозамещения и развития инновационной экономики нашей страны обязательно потребует введения единых подходов в оценке достигнутых успехов и сопоставлений с различными отраслями и странами. Анализ используемых в настоящее время оценок деятельности отраслей, предприятий, банков и даже вузов (школ) приводит к неутешительным выводам. У нас в стране в большинстве случаев в качестве оценки используется привычный и всем казалось бы понятный термин «эффективность». Приведем несколько примеров. В журнале «Экономика в промышленности» № 4 (2013 г.) этот термин употребляется неоднократно, например, «эффективное управление» (стр. 11), «экономическая эффективность» (стр. 48), «эффективность государственного участия» (стр. 51), «эффективность инвестирования» (стр. 70). Не вызывает сомнения, что специалисты

понимают о чем идет речь и не задумываются о правильности применения данного термина. Между тем в этом же номере журнала применяется и другой термин «результативность финансирования» (стр. 67), «результативность компании» (стр. 58). Обратимся еще к трудам в области управления. Так в учебнике В.И. Кнорринга, рекомендованном Минобром РФ для студентов-экономистов, встречаются такие понятия как, «эффективность производства», «эффективность функционирования», «эффективность труда», «эффективность методов воздействия», а также «результативность и эффективность группового сотрудничества» [1].

Нам представляется, что необходима ясность в использовании терминов «эффективность» и «результативность».

В отечественных словарях можно найти определение этих понятий. Так «эффект» – это результат действия, впечатление, физическое явление (фотоэффект).

Эффективность – это достижение каких-либо результатов с минимальными издержками.

Экономическая эффективность – результат экономической системы (отношение полезных результатов ее функционирования к затраченным ресурсам).

Социально-экономическая эффективность – обеспечение потребностей людей (их удовлетворенность).

Эффективность предприятия характеризуется производством товара с наименьшими издержками.

* Соловьев В.П. – канд. техн. наук, акад. Академии проблем качества, проф. СТИ НИТУ «МИСиС», 309516, Белгородская область, г. Старый Оскол, мкр. Макаренко, 42. solovjev@mail.ru.

Перескокова Т.А. – канд. пед. наук, доц. гуманитарных наук СТИ НИТУ «МИСиС». 309516, Белгородская область, г. Старый Оскол, мкр. Макаренко, 42.

Шагаева Е.Ю. – канд. экон. наук, нач. бюро по расчетам с персоналом главной бухгалтерии ОАО «ОЭМК». 309515, Белгородская обл. г. Старый Оскол, Оскол – 15.

Результативность – способность системы дать результат (синоним эффективности).

Не претендуя на критику используемых понятий, особенно экономического характера, являющихся категориями экономической науки, хотели бы обратить внимание на характеристики процессов, принятых в Межгосударственном стандарте ГОСТ ISO 9000–2011.

Современное управление организациями базируется на системе менеджмента качества. Идеология этой системы сконцентрирована в восьми принципах менеджмента качества. Центральным (основополагающим) принципом является процессный подход: *желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессами* [2].

Основоположник современного менеджмента качества У.Э. Деминг утверждал: «Любая деятельность может рассматриваться как технологический процесс и потому может быть улучшена».

Что же такое – процессный подход? Вначале разберемся, что такое процесс. Для этого нужно обратиться к Межгосударственному стандарту ГОСТ ISO 9000 – 2011 (Основные положения и словарь), относящемуся к обеспечению функционирования систем менеджмента качества любых организаций [2]. В данном стандарте определено понятие процесса как «совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы».

Схематически процесс можно представить в таком виде как на **рис. 1**, где в единую цепь связаны вход (поставщик) – организация (процесс) – выход (потребитель). Так осуществляются любые процессы: производственные, предоставление услуги, передача информации, обучение и даже воспитание. На входе имеем необходимые материалы (сырье) и информацию, содержащую требования к конечной продукции, т.е. к ее качеству. Технологический процесс осуществляется при использовании оборудования, ведется в соответствии с разработанными технологиями (методами), в нем участвует необходимый персонал, он организуется и контролируется в соответствии с внутрифирменными стандартами качества.

Сложный многофункциональный процесс организации разбивается на подпроцессы и операции (см. рис. 1). В результате осуществления процесса происходит преобразование входного сырья (материалов) в выходную продукцию. По достигнутому уровню качества продукции оценивают осуществленный процесс. Применение этого принципа позволяет четко определить внутренних «поставщиков» и «потребителей», установить зоны их взаимо-

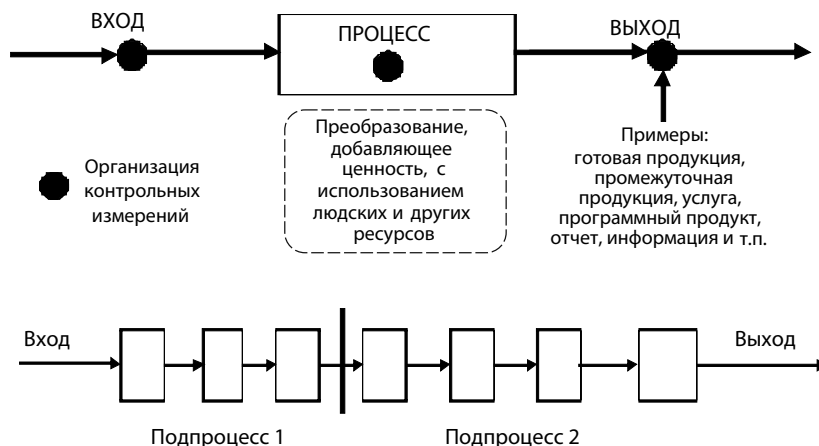


Рис. 1. Схема технологического процесса организации
[Process flow diagram of the organization]

действия, наделить их полномочиями в соответствии с уровнем взятой ими ответственности.

Любой процесс оценивается тремя характеристиками, как показано на **рис. 2**. *Результативность процесса* характеризует степень достижения поставленных целей, чаще всего это выполнение требований заказчика или клиента, сформулированных в договоре. Конечно, это основной показатель осуществленного процесса. *Эффективность процесса* связана с разумным использованием запланированных ресурсов (материальных, финансовых, информационных, людских) для достижения поставленной цели. *Адаптивность (гибкость) процесса* имеет важное значение в рыночных экономических отношениях, так как в условиях конкуренции приходится постоянно заниматься совершенствованием продукции и соответственно производством.

В целом – это качество процесса, выраженное через уровень достигаемого качества продукции (*степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям*) и использованием потенциала организации (затраченных ресурсов).

К сожалению, во многих отечественных публикациях, выступлениях процессы (да и многое другое) оценивают распространенным, привычным нам, понятием «эффективность» без разделения на оценку достижения цели и затраченных ресурсов. Вспомним выделенное нами понятие эффективности. *Эффективность – это достижение каких-либо результатов с минимальными издержками*. Следовательно – это на самом деле интегрированное понятие, под которым понимается результативность и оптимизация затрат, т.е. эффективность. Но чаще всего в реальной жизни этим термином характеризуют достижение поставленной цели, т.е. результата, а издержки не показываются.

Такой подход затрудняет выявление возможных несоответствий, возникающих при осуществлении процесса, и проведение необходимых корректирующих или предупреждающих действий. Авторы одного из солидных изданий по процессному подходу даже

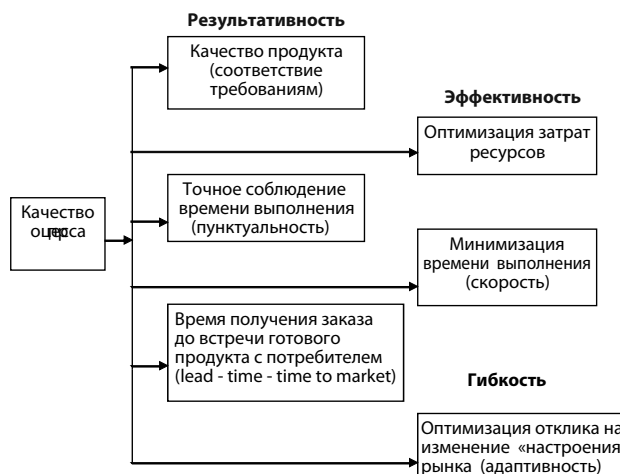


Рис. 2. Характеристики любого технологического процесса
[Characteristics of any process]



Рис.3. Заинтересованные стороны организации и баланс их интересов
[The stakeholders of the organization and the balance of their interests]

считают нерациональным разделять требования на достижение результата (результативность) и повышение эффективности всей системы менеджмента [3].

В то же время рекомендуют показатели процесса сгруппировать по трем основным направлениям:

- показатели продукта;
- показатели эффективности процесса;
- показатели (данные) удовлетворенности клиента.

Но показатели продукта – это характеристика выполнения заказа по согласованным требованиям, их можно отнести к функциональным показателям, т.е. *результативность процесса*. Например, для металлургического производства такими показате-

лями являются механические свойства сплава, его химический состав, эксплуатационные характеристики, размерная точность, чистота поверхности металлических изделий. Вместе с тем, целесообразно, чтобы изготовитель по показателям продукта провел сравнение с аналогичной продукцией отечественных и зарубежных предприятий для возможного дальнейшего улучшения (бенчмаркинг). Кроме этого необходимо оценить экологические показатели осуществленного процесса и при допущенных нарушениях затраты на исправления должны быть отнесены к оценке эффективности.

Эффективность процесса оценивается показателями затрат материальных, финансовых, информационных, временных ресурсов на выполнение заказа с обязательным сопоставлением затраченных ресурсов с запланированными. При расчете эффективности к прямым затратам ресурсов добавляются затраты на «качество» (предупреждение брака, отбраковка, исправление, замена брака, затраты на обучение персонала).

Оценка удовлетворенности потребителя (клиента) является обязательной процедурой в системе менеджмента качества и наряду с показателями продукта характеризует выполнение цели процесса. Для оценки используется «прямой голос потребителя», т.е. результаты опросов, анкетирования, интервьюирования, а также косвенные показатели (увеличение объема продаж, длительность деловых связей, увеличение количества постоянных клиентов, число «имиджевых» клиентов).

Любая организация, занимающаяся производственной или какой – либо другой деятельностью, имеет ряд заинтересованных сторон, как это показано на схеме (рис. 3). Государство и общество в целом заинтересованы в успешном функционировании организаций, вносящих вклад в его развитие, пополняя его бюджет и предоставляя рабочие места. В новой философии современного капиталистического общества, которую Э.Деминг провозгласил как философию качества, должен соблюдаться баланс интересов заинтересованных сторон. А для этого должны быть четко определены результаты деятельности организаций и затраченные ресурсы [4].

Итак, на взгляд авторов, необходимо договориться об оценке всех процессов, включающих производственные, образовательные и др. как минимум двумя показателями:

- результативностью, как степенью реализации запланированной деятельности и достижения целей;
- эффективностью, как соотношением между фактически затраченными и запланированными ресурсами.

Если с чисто производственными процессами это вполне достижимо, то сложнее обстоит дело с оценкой финансовой (банковской), образовательной, научной, управленческой деятельности. Эти виды деятельности также являются процессами, но иногда в них трудно определить конкретные результаты. Так, выданный банковский кредит способство-

вал изготовлению стальных заготовок металлургическим предприятием по заказу автомобильного завода. Каким показателем определить результативность банковского процесса? Конечно, это нужно сделать через результативность и эффективность процессов металлургического предприятия. Иначе все сведется к прибыли банка!

Не просто оценить результативность образовательной деятельности вуза. Это может быть количество выпускников, средний балл защит дипломных работ, трудоустройство выпускников. Но это может быть и оценка выпускников работодателем (потребителем). При переходе высшей школы к формированию компетентностей выпускников возможно именно это должно стать основным результатом проведенного образовательного процесса.

Таким образом, результативность любого процесса – это достижение запланированной цели. Очень важно, чтобы цели любого процесса были связаны с качеством. **При разработке программ импортозамещения в нашей стране проблема качества должна стать основополагающей.** При использовании процессного подхода необходимо, чтобы в соответствии с целью процесса были поставлены цели для каждого подразделения – участника процесса (отдела, участка, лаборатории, сектора и т.д.). Все цели должны быть измеряемые, четкие, выполнимые, ориентированные во времени, взаимосвязанные, не противоречивые. При осуществлении процесса возможна корректировка целей, что может привести к изменениям отдельных операций (вот почему процесс должен «обладать» гибкостью).

А что же делать с эффективностью процессов? В частных компаниях эффективность связана с получением прибыли.

Для оценки экономической эффективности работы таких предприятий используют показатели рентабельности. Показатель экономической рентабельности, определяемый как отношение валовой прибыли к активам по бухгалтерскому балансу, используется для общей оценки эффективности деятельности предприятия за отчетный период. Часто применяют также показатель рентабельности продаж, рассчитываемый как отношение прибыли к стоимости реализованной продукции [5]. В зарубежной практике этот показатель называется маржой прибыли (коммерческой маржой). Известно, что для получения большей прибыли компании стремятся сократить расходы. Модернизация действующего оборудования, внедрение передовых технологий и научных разработок способствуют повышению производительности труда и повышению эффективности процессов производства в целом. Важным фактором повышения производительности труда является совершенствование системы его оплаты, т.е. рост заработной платы влияет на результативность процессов. Конечно, в частных компаниях стремятся оптимизировать все виды расходов для получения более высокой прибыли. Однако это зачастую приводит к игнориро-

ванию социальных проблем и запросов населения, связанных с социальным развитием.

В государственных компаниях эффективность процессов чаще всего как таковая не рассчитывается, а представляется как результативность (если результат достигнут). В отчетах о выполнении процесса представляются данные об израсходованных ресурсах. Планирование расходов осуществляется по утвержденным сметам, которые часто корректируются в сторону увеличения средств. При этом получение прибыли для государственных предприятий часто становится невозможным либо из-за государственного контроля цен на выпускаемую продукцию (оказываемые услуги), либо из-за низкой эффективности процессов производства.

Повышение результативности работы государственных предприятий связано с интеграцией государственной и частной собственности на основе применения принципов ГЧП (государственно-частного партнерства), которое заключается в дополнительных финансовых вложениях, а также способности частного бизнеса внедрять наиболее эффективные методы работы, новые формы организации производства, совершенствование техники и технологии [6].

В системе мер, направленных на повышение результативности и эффективности работы государственных предприятий и укрепления их финансового состояния, важное место занимают вопросы рационального использования оборотных средств. Финансовое положение таких предприятий находится в прямой зависимости не только от состояния основных, но и оборотных средств, предполагает соизмерение затрат с результатами хозяйственной деятельности и ежегодное предоставление информации о выполнении установленных для него финансовых показателей, о направлениях использования прибыли, о численности персонала и уровне оплаты их труда.

Недоумение вызывает оценка эффективности деятельности вузов путем оценки по значениям критериев, предложенных Министерством образования и науки РФ. В соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» (2013 г.) под образованием понимается «целенаправленный процесс воспитания и обучения...», а также «совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков... и компетенций...».

Следовательно, оценка деятельности вузов – это оценка процессов, осуществляемых в учебных заведениях, и их результатов в виде качества выпускников. Но так ли это на самом деле? Например, критерий «развитие передовых образовательных программ» оценивается показателем – «доля программ магистратуры, реализуемых на иностранном языке». А критерий «внедрение новых форм получения профессионального образования» оценивается показателем – «доля студентов, охваченных кредитно-модульной системой». И таких показателей много. Вполне правомерные показатели, но оценивают они

результативность частных подпроцессов вузовского образовательного процесса. Все эти выполненные мероприятия (критерии) должны «работать» на выполнение основной цели – обеспечение качества подготовки выпускников. А эффективность процессов (оптимальное расходование ресурсов) должна представляться отдельно и серьезно анализироваться с учетом полученных результатов. Неправомерная оценка процессов приводит к тому, что появляются такие предложения как в статье [7], где авторы предлагают образовательную деятельность вузов оценивать, в том числе, по такому показателю, как, «средний балл единого госэкзамена студентов, принятых по очной форме». Но вуз к результатам этого экзамена не имеет отношения, для вуза это важная характеристика «входа» в образовательный процесс, который будет влиять на организацию обучения и воспитания будущих выпускников [8].

На наш взгляд, несмотря на то, что инновационная активность отечественных малых и средних предприятий значительно уступает по этому показателю крупным предприятиям [9], решение проблемы импортозамещения должно лечь, в том числе, и на плечи среднего и малого бизнеса, который легче может перестроиться на новые виды продукции.

Как отмечалось на заседании Совета по науке и образованию при Президенте РФ (декабрь 2014 г.) в нашей стране должна быть реализована стратегия наращивания и использования собственного научно-технического потенциала, а не заимствования зарубежного.

В передовых (современных, брендовых) организациях XXI в. процессный подход в сочетании с командной формой организации работ становится стилем жизни. Речь идет о феномене процессного мышления, т.е. такого взгляда на мир, который превращает все видимое в этом мире в процессы [10].

Журнал «Экономика в промышленности» неоднократно поднимал эту тему применительно к различным сферам деятельности, в том числе к оценке образовательного процесса [11]. В условиях усиления общественного контроля правильное, понятное представление результатов экономической дея-

тельности будет способствовать развитию нашей страны. Известно выражение Г. Флобера – «точность мысли обуславливает точность выражений». Нам представляется, что было бы разумным применительно к обсуждаемой теме немного его перефразировать – «точность мысли обуславливается точностью выражений».

Библиографический список

1. Кнорринг В.И. Теория, практика и искусство управления. Учеб. для вузов. М.: Изд. «Норма», 2007. 527 с.
2. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. ГОСТ ISO 9000 – 2011. М.: Стандартинформ, 2012. 28 с.
3. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. М.: РИА «Стандарты и качества» 2007. 404 с.
4. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. М.: «ЭСПО», 2006. 538 с.
5. Рожков И.М., Ларионова И.А., Пятецкая А.В. Экономика предприятия с расширенным использованием финансовых моделей: учеб/ пособие для вузов. М.: «МИСИС», 2003. С. 203–205.
6. Шагаева, Е.Ю., Ляхова Н.И. Управление муниципальным сектором экономики // Экономика в промышленности. 2010. № 2. С. 56–59
7. Егоршин А.П., Гладышева И.А. Как оценить эффективность работы вузов? «Высшее образование сегодня». 2014. № 11. С. 29 – 32.
8. Соловьев В.П., Перескокова Т.А. Организация учебного процесса для повышения качества образования. «Высшее образование сегодня», 2014. № 10. С. 2–6.
9. Российский инновационный индекс /под ред. Л.М. Гринберга, М.: НИУ «Высшая школа экономики», 2011. 84 с.
10. Адлер Ю.П. Повторение неповторимого. М.: РИА «Стандарты и качество», 2007. 239 с.
11. Перескокова Т.А., Соловьев В.П. Процессный подход в подготовке профессиональных кадров. «Экономика в промышленности». 2014. № 4. С.108–115.

Ekonomika v promyshlennosti=Economy in the industry
2015, no. 1, Vol. 25 – January – March, pp. 140 – 145
ISSN 2072-1633

On the effectiveness and efficiency in various sectors of economic activity

V.P. Solov'ev, T.A. Pereskokova – Stary Oskol
A.A. Ugarov Technological Institute NUST «MISIS»,
Belgorod region, 309516 Stary Oskol, Makarenko district,
42. Russia solovjev@mail.ru.

E. Yu. Shagaeva – Oskol Electrometallurgical Combine,
Belgorod region, 309515 Stary Oskol, Oskol – 15.

Abstract. The article investigates the application of the terms «efficiency» and «effectiveness» for the assess-

ment of industrial production and technological processes. It is common in this country to use the term «efficiency» without clear separation the achievement of objectives (effectiveness) and resources expended (efficiency). Such an approach make it difficult to identify possible inconsistencies arising when performing the processes and carrying out the necessary corrective or preventive actions, especially true in public institutions. The active policy of import substitution and development of innovative economy in our country will necessarily require the introduction of common approaches in the evaluation of progress and in compari-

sons between different sectors and countries. It is strongly recommended to apply these concepts in accordance with the standard GOST ISO 9000–2011.

Keywords: effectiveness, efficiency, process approach, quality management, process goals, cost optimization.

References

1. Knorring V.I. *Teoriya, praktika i iskusstvo upravleniya*. [Theory, practice and art of management] *Ucheb. dlya vuzov*. Moscow: *Izd. «Norma»*, 2007. 527 p. (In Russ).
2. *Sistema menedzhmenta kachestva. Osnovnye polozheniya i slovar'*. [The quality management system. Fundamentals and vocabulary] GOST ISO 9000 – 2011. Moscow: *Standartinform*, 2012. 28 p. (In Russ).
3. Repin V.V., Eliforov V.G. *Protsessnyi podkhod k upravleniyu*. [The process approach to management]. Moscow: *RIA «Standarty i kachestva»* 2007. 404 p. (In Russ).
4. Kruglov M.G., Shishkov G.M. *Menedzhment kachestva kak on est'*. [Quality management as it is]. Moscow: *ESPO*, 2006. 538 p. (In Russ).
5. Rozhkov I.M., Larionova I.A., Pyatetskaya A.V. *Ekonomika predpriyatiya s rasshirennym ispol'zovaniem finansovykh modelei: uchebnoe posobie dlya vuzov*. [Экономика предприятия с расширенным исполь-

зованием финансовых моделей]. Moscow: • *MISIS* •, 2003. Pp. 203–205. (In Russ).

6. Shagaeva, E.Yu., Lyakhova N.I. Management of municipal economy. *Ekonomika v promyshlennosti*. 2010. no. 2. Pp. 56–59. (In Russ).

7. Egorshin A.P., Gladysheva I.A. How to evaluate the effectiveness of the work of the universities? *Vyshee obrazovanie segodnya*. 2014. no. 11. Pp. 29–32. (In Russ).

8. Solov'ev V.P., Pereskokova T.A. Organization of educational process to improve the quality of education. *Vyshee obrazovanie segodnya*. 2014. no. 10. Pp. 2 – 6. (In Russ).

9. *Rossiiskii innovatsionnyi indeks* [Russian innovation index] /pod red. L.M. Grinberga, Moscow: *NIU «Vysshaya shkola ekonomiki»*, 2011. 84 p. (In Russ).

10. Adler Yu.P. *Povtorenie nepovtorimogo*. [Repetition unique]. Moscow: *RIA «Standarty i kachestvo»*, 2007. 239 p. (In Russ).

11. Pereskokova T.A., Solov'ev V.P. The process approach in the training of professional personnel. *Ekonomika v promyshlennosti*. 2014. no.4. Pp.108–115. (In Russ).

Information about authors: *Solov'ev V.P.* – Candidate of technical Sciences, Professor. *Pereskokova T.A.* – Candidate of pedagogical Sciences, associate Professor. *Shagaeva E.Yu.* – Candidate of pedagogical Sciences, Chief of department.