**Розділ 11. Опис переліку змісту інформаційних потоків, необхідних для забезпечення ефективного менеджменту і моніторингу процесу**

Моніторинг – це система збору даних про складні явища, які описуються за допомогою певних ключових показників з метою оперативної діагностики стану об'єкта дослідження, відстеження тенденцій і динаміки змін, що відбуваються в них, і на цій основі прийняття оптимальних управлінських рішень.

Моніторинг використовується в різних сферах діяльності та являє собою систему послідовного збору даних про явище, процес, що описується за допомогою певних ключових показників, з метою оперативної діагностики стану об'єкта, його дослідження та оцінки в динаміці.

Існують різні підходи до визначення системи показників процесів. Перший можливий підхід полягає у встановленні системи загальних (універсальних) показників, які характеризують будь-який процес.

Другий підхід полягає в описі процесу через систему спеціальних показників, що характеризуються його. У даній розрахунковій роботі я використовувала другий підхід.

**Оцінювання якості ключових процесів ВКФ «Світязь»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Показники для оцінювання якості ключових процесів | Ваговий коефіцієнт | Оцінка у балах | Значення показників процесу |  |
| У балах | В інших од. |  |
| **Процес 1. Дослідити стан споживчого ринку** |  |
| 1 | Рівень розуміння потреб споживачів | 0,6 | 4 | 2,4 |   |  |
| 2 | Рівень передбачення майбутніх потреб споживачів | 0,4 | 3 | 1,2 |   | 3,6 |
| **Процес 2. Розробка бізнес-процесу** |  |
| 1 | Рівень відповідності бізнес-процесу | 0,6 | 4 | 2,4 |   |  |
| 2 | Рівень зручності використання | 0,3 | 4 | 1,2 |   | 3,6 |
| **Процес 3. Закупка продукції та комплектуючих** |  |
| 1 | Рівень вчасних поставок | 0,2 | 4 | 0,8 |   |  |
| 2 | Рівень надійності поставок | 0,2 | 4 | 0,8 |   |  |
| 3 | Рівень цін на сировину | 0,3 | 4 | 1,2 |   |  |
| 4 | Рівень якості сировини | 0,3 | 5 | 1,5 |   | 4,3 |
| **Процес 4. Поставка продукції на склад** |  |
| 1 | Рівень вчасних поставок | 1 | 3 | 3 |   | 3 |
| **Процес 5. Продаж продукції** |  |
| 1 | Рівень продажу | 0,3 | 5 | 1,5 |  |  |
| 2 | Рівень обсягів реалізації | 0,3 | 4 | 1,2 |  |  |
| 3 | Рівень ціни продажу | 0,2 | 5 | 1 |   | 3,7 |
| **Процес 6. Післяпродажне обслуговування** |  |
| 1 | Рівень задоволеності споживача | 1 | 5 | 5 |   | 5 |
| **Процес 7. Управління персоналом** |  |
| 1 | Рівень кваліфікації персоналу | 0,2 | 4 | 0,8 |   |  |
| 2 | Рівень підготовки персоналу | 0,4 | 5 | 2 |   |  |
| 3 | Рівень компетентності персоналу | 0,2 | 4 | 0,8 |   | 3,6 |
| **Процес 8. Управління обладнанням** |  |
| 1 | Рівень використання ресурсів | 1 | 4 | 4 |   | 4 |
| **Процес 9. Управління збутом** |  |
| 1 | Рівень збуту продукції | 0,4 | 3 | 1,2 |   |  |
| 2 | Якість збуту продукції | 0,6 | 4 | 2,4 |   | 3,6 |
| **Процес 10. Проведення аудиту** |  |
| 1 | Рівень перевірки даних | 1 | 4 | 4 |   | 4 |
| **Процес 11. Управління невідповідною продукцією** |  |
| 1 | Рівень невідповідної продукції | 0,4 | 4 | 1,6 |   |  |
| 2 | Рівень витрат на усуненя невідповідностей | 0,6 | 4 | 2,4 |   | 4 |
| **Процес 12. Управління документацією** |  |
| 1 | Рівень обліку документації | 0,3 | 3 | 0,9 |   |  |
| 2 | Рівень розробки документації | 0,7 | 4 | 2,8 |   | 3,7 |
| **Процес 13. Управління протоколами якості** |  |
| 1 | Рівень аналізу результатів вимірювання | 1 | 4 | 4 |   | 4 |
| **Процес 14. Аналіз даних** |  |
| 1 | Рівень виконання рішень | 0,6 | 5 | 3 |   |  |
| 2 | Рівень відповідності продукції | 0,4 | 4 | 1,6 |   | 4,6 |
| **Процес 15. Аналіз вищого керівництва** |  |
| 1 | Рівень виконання рішень | 0,5 | 4 | 2 |   |  |
| 2 | Рівень особистої участі | 0,5 | 3 | 1,5 |   | 3,5 |
| **Процес 16. Прийняття корегуючих рішень** |  |
| 1 | Рівень прийнятих рішень | 1 | 4 | 4 |   | 4 |
|  |  |  |  |  |  |  |

До «*Оцінки процесів життєвого циклу»* відносяться :

* дослідити стан споживчого ринку (3,6 б);
* розробка бізнес-плану (3,6 б)
* закупка продукту та комплектуючих (4,3 б);
* поставка продукції на склад (3,3 б);
* продаж продукції(3,7 б);
* провести після продажне обслуговування(5 б).

В сумі в нас виходить 22,8 бали, ділимо на кількість процесів, виходить індивідуальна оцінка процесу життєвого циклу = **3,9** балів.

Наступний процес *«Оцінка ресурсного забезпечення»*:

* управління персоналом (3,6 б);
* управління обладнанням (4 б);
* управління збутом (3,6).

Індивідуальна оцінка цього процессу становить **3,8** бали.

*Організаційно-управлінські процеси*:

* управління документацією (3,7 б);
* управління протоколами якості(4 б);
* управління невідповідповідною продукцією(4 б);
* аналіз з боку вищого керівництва(3,5 б);
* прийняти коригуючі та попереджуючі рішенння(4 б).

Індивідуальна оцінка цього процесу = **3,9** бал.

*Оцінка процесів поліпшення* включає:

* проведення аудиту (4 б);
* аналіз даних (4,6 б).

Індивідуальна оцінка процесу поліпшення = **4,3** бали.

***Зобразимо стан процесів графічно***

*Оцінка процесу життєвого циклу*

Продукції

*Організаційно-управлінські процеси*

*Оцінка процесу управління ресурсами*

*Інтегрована оцінка ідеального ВКФ «Світязь»*

*Інтегрована оцінка реального ВКФ «Світязь»*

*Оцінка процесів поліпшення*

Отже з графіка видно, що найбільш критичним процесом на фірмі «Світязь» є процес управління ресурсами, а саме управління персоналом.

Удосконалення процесу

Таблиця 11.2

|  |
| --- |
| Процес «Управління персоналом» |
| № | Етап процесу | Напрями удосконалення |
| Ресурснезабезпеч-ення | Інформа-ційнезабезпе-чення | Управління | Вимірювання і аналіз результатів | Ефективність процесу | Відповідаль-ний за удоскона-лення |
| 1. | Вивчення фактичного стану діяльності працівників | Члени ревізійної комісії | Інформація про роботу підрозділів | Надання доступу до необхідної інформації | Кількість накопиченої інформації | Збір необхідної інформації | Заступник директора |
| 2 | Планування перевірок наявності працівників на робочому місці | Працівник відділу маркетингу | Власні Спостереження та спостереження споживачів | Контроль за дотриманням працівників умов праці | Проаналізо-ванаінформація | Відповідність фактичної наявності працівників документам перевірок | Керівник відділу маркети-нгу |
| 3 | Накопичення фактів та інформації про скарги від споживачів | Працівник відділу маркетингу | Книга скарг і пропозицій | Надання вільного доступу споживачам до необхідної інформації | Передана,проаналі-зованаінформація | Збір усієї необхідної інформації у відповідності з можливостями | Заступник директора |
| 4 | Оцінка ефективності роботи праціників | Члени ревізійної комісії | Результати планових перевірок | Контроль за дотриманням усіх правил поведінки | Записи про проведення перевірок | Покращення роботи | Керівник відділу маркетингу |
| 5 | Написання висновків про результати перевірок і рекомендацій щодо роботи продавців | Члени ревізійної комісії | Результати проведених перевірок | Відповідність стандартам і вимогам | Відповідність правильності інформації | Підвищення ефективності внутрішніх перевірок | Керівник підрозділу |

**Висновок:**

Отже, провівши розрахунки в нашій роботі і зробивши різні види досліджень і опису видно, що для ВКФ «Світязь» потрібно удосконалювати процес «управління персоналом», збільшувати рівень обслуговування даної установи для кращого функціонування підприємства, для отримання більшого прибутку та залучення більшої кількості покупців продукції магазину.