

товара влияют две группы факторов: технические (соответствие нормативам качества, безопасность и надежность энергоснабжения и др.) и экономические (тарифы на электрическую энергию и мощность, система платежей, условия кредита и др.). Регрессия пропорционально распределяет меру качества по этим факторам на основе данных использования энергетического товара. В общем виде уравнение множественной регрессии имеет вид:

$$y_i = \alpha_1 x_{i1} + \alpha_2 x_{i2} + \dots + \alpha_m x_{im} + \varepsilon_i,$$

где y_i – зависимая переменная;

$x_{i1}, x_{i2}, \dots, x_{im}$ – значения независимых переменных ;

$\alpha_1, \alpha_2, \dots, \alpha_m$ – постоянные коэффициенты;

ε_i – случайная переменная, характеризующая отклонение.

Взаимосвязь зависимой переменной y с рядом независимых переменных x измеряется в целом с помощью коэффициента множественной корреляции, который вычисляется следующим образом:

$$R = \sqrt{1 - \frac{\sum e_i^2}{\sum (y_i - \bar{y})^2}},$$

Результаты данного анализа позволяют определить наиболее значимые параметры и маневрировать ими для достижения оптимального качества продукции в перспективе.

Таким образом, рыночные отношения выдвигают новые требования к управлению качеством энергетической продукции. В связи с этим одна из главных задач состоит в том, чтобы в зависимости от спроса и предложения рынка, а также конкурентоспособности продукции, сформировать надежный механизм управления качеством с помощью маркетинга. Управляющие решения находятся в тесной взаимосвязи с мероприятиями по обеспечению и поддержанию потребительских качеств продукции. В системе управления качеством принятие решений и организация их выполнения должны осуществляться во взаимодействии со службами, обеспечивающими производство и перемещение продукции. Такие действия формируются с учетом прогнозируемого качества продукции, сохранения ее потребительских свойств на протяжении всего жизненного цикла, нормируемых требований и правового регулирования.

Н.А. Подлипская

Могилевский машиностроительный институт

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ХОЗЯЙСТВЕННЫХ ПРОЦЕССОВ

В настоящее время предприятия применяют в основном такие методики измерения результатов своей деятельности, которые дают одностороннюю оценку. Однако современные организации должны использовать комплексные оценки, основанные на системном подходе, которые будут учитывать различные интересы фирмы.

Предприятия, внедряя новые процессы, нуждаются в объективной оценке их преимуществ, что достаточно трудно. Поэтому для

оценки качества производственного процесса компания может использовать так называемую систему мониторинга процессов. Эта система позволяет систематически контролировать и измерять качество производственных или хозяйственных процессов на предприятии.

Система мониторинга процессов была использована компанией F.Hoffmann-La Roche. Она осуществлялась в четыре этапа.

На первом этапе хозяйственный процесс представляется в виде модели, элементы которого изображены в графическом и текстовом виде.

Второй этап необходим для определения целей хозяйственного процесса. Но прежде фирма должна иметь четкое представление об общефирменных целях, которые следует связывать с долгосрочным успехом предприятия, а не с краткосрочными выгодами, связанными с увеличением прибыли. Этот этап осложняется тем, что в проектах могут учитываться не основные, а вспомогательные процессы, которые непосредственно не связаны с целями фирмы.

Третий этап связан с непосредственным определением факторов успеха хозяйственного процесса. Их определяют как ограниченное число переменных, которые обеспечивают успешное и конкурентоспособное функционирование хозяйственного процесса. Для получения полезной информации, касающейся факторов успеха, можно произвести опрос не только руководителей и исполнителей хозяйственного процесса, но и поставщиков, а также потребителей.

На четвертом этапе происходит определение показателей.

После того, как составлен перечень возможных показателей для всех целей и факторов успеха, необходимо перейти к их проверке с точки зрения качества, и уже после этого произвести окончательный отбор. Каким же качественным требованиям должны отвечать показатели? В первую очередь, показатель должен быть подвержен влиянию со стороны участников процесса; предполагается его однозначность, то есть возможность измерять только одно качество; необходима эффективность показателя, это значит информация должна подбираться и обрабатываться с минимальными затратами ресурсов; необходима возможность количественной оценки, для сопоставления с предыдущими результатами; показатель должен реагировать на малейшее изменение в качестве процесса.

В целом можно сказать, что такая методика определения показателей оценки качества хозяйственных процессов достаточно эффективна. Сотрудники более осознанно подходят к выполнению своих обязанностей, так как они сами участвуют в установлении показателей.

С. А. Гарбацевич
СУ №95 (Солигорск)

КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ СКВОЗЬ ПРИЗМУ УПРАВЛЕНИЯ И МАРКЕТИНГА

Исходной методологической основой экономической интерпретации понятия "качество" применительно к продуктам труда является характеристика качества продукции как свойства потре-