

Оценка опыта и деловой репутации организации

Ю.И. Мхитарян

Ведущий эксперт, д.э.н.
Заслуженный работник связи и информации

Цели оценки и стандартизации

Оценка

Повышение конкурентоспособности и эффективности деятельности организации.

Стандартизация

Единый подход к оценке и установлению рейтинга организаций.

Что дает оценка организации

01 **Объективная картина**

Оценка опыта и репутации на основе общей методологии.

02 **Сопоставимость**

Возможность рейтингования деятельности организаций.

03 **Обоснованный выбор поставщика**

Помощь потребителям при выборе услуг, работ и продукции.

04 **Конкурентные преимущества**

Укрепление положительного имиджа организации.

Национальные стандарты

ГОСТ Р 66.0.01-2017

Общие положения, требования
и руководящие принципы

ГОСТ Р 66.1.01-2015

Архитектурно-строительное
проектирование

ГОСТ Р 66.1.02-2015

Инженерные изыскания

ГОСТ Р 66.1.03-2016

Строительные организации

ГОСТ Р 66.9.01-2015

Производство и реализация
пожарно-технической продукции

ГОСТ Р 66.9.02-2015

Работы и услуги в области
пожарной безопасности

ГОСТ Р 66.9.03-2016

Перевозки крупногабаритных
тяжеловесных грузов

ГОСТ Р 66.9.04-2017

Охранные организации

СТАНДАРТ НА «РКИ»

Оценка организаций связи и информационных технологий

Разработка НИИ «Интерэкомс», 2022 год

Национальная ассоциация
«Регулирование качества инфокоммуникаций»

Что устанавливает базовый стандарт

- 01 Принципы проведения оценки
- 02 Общую модель оценки
- 03 Методику оценки составляющих модели
- 04 Общий порядок проведения оценки

Принципы проведения оценки

- | | | | |
|----|---------------------------------|----|--|
| 01 | Добровольность | 06 | Равноправие и справедливость |
| 02 | Беспристрастность | 07 | Поддержка инновационной деятельности |
| 03 | Открытость правил и результатов | 08 | Конфиденциальность информации |
| 04 | Объективность и достоверность | 09 | Компетентность экспертов и аудиторов |
| 05 | Воспроизводимость результатов | | Без дискриминации и необоснованных ограничений по отношению к заявителю. |

Шесть факторов общей модели

X1

Финансовые
ресурсы

X2

Материально-
технические
ресурсы

X3

Трудовые
ресурсы

X4

Опыт
работы

X5

Репутация
организации

X6

Управление
процессами
в организации

Индекс опыта и деловой репутации

$$R = d_1x_1 + d_2x_2 + d_3x_3 + d_4x_4 + d_5x_5 + d_6x_6$$

$x_1 \dots x_6$

Оцениваемые факторы

$d_1 \dots d_6$

Коэффициенты весомости
факторов

ФАКТОР x_1

Финансовые ресурсы

$$x_1 = d_{11}x_{11} + d_{12}x_{12} + d_{13}x_{13} + d_{14}x_{14}$$

x_{11} Финансовая автономия

x_{12} Финансовая устойчивость

x_{13} Ликвидность

x_{14} Рентабельность

$d_{11} \dots d_{14}$ — коэффициенты весомости субфакторов.
Показатели рассчитывают по информации заявителя.

Общая модель и отраслевая специфика

Факторы x_i

Одинаковый набор для всех видов экономической деятельности.

Субфакторы x_{ij}

Отраслевой стандарт определяет их состав, значения, порядок расчета показателей и коэффициенты весомости.

Материально-технические ресурсы

Технологические процессы требуют высокой технической обеспеченности.

x_{22} Техническая оснащённость

x_{23} Износ основных средств

Опыт работы

Модель учитывает появление новых компаний, развитие и поглощения, а также высокотехнологичный характер бизнеса.

x_{41} **Количество лет на рынке**

x_{42} **Ритмичность работы**

x_{43} **Инновационность развития**

Индекс инновационного развития

Индекс отражает изменение доли инновационных видов услуг, работ и продукции среди дополнительно предложенных.

$$ИР = (М_{и} / М_{доп})_n / (М_{и} / М_{доп})_{n-1}$$

М_и Число видов инновационных услуг, работ и продукции

М_{доп} Число дополнительно предложенных видов услуг, работ и продукции

N — отчетный год. N – 1 — предыдущий год.

Репутация организации

Отраслевой стандарт учитывает публичную деятельность компаний на отраслевом и общегосударственном уровнях.

X₅₅ Участие в конкурсах, премиях года

X₅₆ Членство в СРО, ассоциациях, объединениях

Управление процессами

Модель учитывает опыт российских телекоммуникационных компаний в управлении качеством с 1996 года.

ОБЩАЯ МОДЕЛЬ

Сертифицированная система менеджмента

ОТРАСЛЕВЫЕ ДОПОЛНЕНИЯ

x_{62} Документированное управление
качеством деятельности

x_{63} Уровень качества услуг (работ)

Подтверждение управления качеством

Х62 Документированное управление качеством

Наличие системы менеджмента качества, документацию которой организация поддерживает в актуальном состоянии.

Х63 Уровень качества услуг и работ

Документальное подтверждение соответствия установленным требованиям: сертификаты, заключения, акты по аудиту качества.

Специфика строительных организаций

01 Незавершенное строительство

Отношение объема незавершенного строительства к прибыли.

02 Задержка сдачи объектов

Средняя продолжительность задержек сдачи строительных объектов.

03 Чрезвычайные происшествия

Характеристика уровня охраны труда на объектах организации.

Методы оценки

Отраслевые стандарты содержат методику оценки всех составляющих факторной модели.

Экспертные

Качественная оценка составляющих модели.

Расчетные

Количественная оценка на основе показателей.

Форматы применения оценки

01

Самооценка

Организация оценивает собственный опыт и деловую репутацию.

02

Вторая сторона

Оценка опыта и репутации организации второй стороной.

03

Третья сторона

Оценка органом по сертификации.

Оценка третьей стороной

Орган по сертификации

Проводит оценку опыта
и деловой репутации организации

По инициативе заявителя
на договорной основе

Спасибо за внимание

Ю.И. Мхитарян

Оценка опыта и деловой репутации организации