

☺ **Eficacitatea, dovezi de audit (1),**

Conform ISO 9000: 2005, **eficacitatea** reprezintă “măsura” în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate.

Nu putem asocia eficacitatea doar în ceea ce privește realizarea obiectivelor SM cu toate că suntem tentați de foarte multe ori să privim foarte simplist această problemă.

Eficacitatea este mult mai complexă și vizează atât obiectivele, procesele cât și rezultatele planificate în cadrul SM. În afară de asta, evaluarea eficacității doar a obiectivelor ne poate conduce la concluzii eronate, concluzii care pot fi generate de materializarea riscului “abordarea multi-sistem” adică, obiectivele sunt realizate prin utilizarea modului de lucru și a bunelor practici la nivel de organizație fără ca sistemul de management al calității sau integrat să fie folosit.

Pe de altă parte evaluarea eficacității unui SM depinde, de cum acesta a fost gândit, proiectat, dacă el a fost gândit pe text ISO 9001 atunci evaluarea eficacității nu poate fi realizată sau acesta evaluare nu este fezabilă. Pentru evaluarea eficacității trebuie ca SM să fie orientat spre eficacitate și îmbunătățirea continuă și nu numai spre conformitatea cu standardele de referință.

Din acest punct de vedere vom analiza mai multe dovezi de audit care ne pot oferi șansa să evaluăm eficacitatea, grupate în 4 categorii:

1. Înregistrările SM specifice proceselor acestuia,
2. Registre și / sau baze de date din cadrul SM,
3. Planuri și programe din cadrul SM și a proceselor acestuia (realizare și suport),
4. Program de management, planuri sau alte modalități prin care sunt planificate obiectivele SM.

1. Evaluarea eficacității instruirii personalului.

Instruirea personalului reprezintă un proces suport prin intermediul căruia încercăm să eliminăm (corectăm) deficitele de competență ale personalului.

Valoarea adăugată de instruirea personalului este furnizată indirect, această valoare trebuie să se măsoare în final pe procesul de realizare sau suport pe care urmează să-l influențeze.

Valoarea adăugată prin procesul de instruire se măsoară în 2 timpi, astfel:

- Timpul 1, după finalizarea procesului de instruire și constă în evaluarea nivelului de cunoștințe sau informații dobândite de personal și care urmează să fie aplicate,

- Timpul 2, pe procesul de realizare sau suport care a fost influențat de instruire,

În cele mai multe situații evaluarea instruirii personalului se face după finalizarea acesteia prin testare, interviu, etc și în funcție de rezultate se consideră că instruirea a fost “ok”. De foarte multe ori se constată că problemele care au făcut obiectul instruirii reapar și de aici putem trage concluzia că instruirea respectivă nu a fost eficace.

Orientarea instruirii personalului spre eficacitate se face prin:

- Proiectarea Programului anual de instruire care să ofere posibilitatea închiderii rezultatelor pe obiectivele stabilite la nivelul acestuia și cu, consumul de resurse planificat.

- Proiectarea formularului prin care instruirea este înregistrată având în vedere evaluarea eficacității acesteia.

De cele mai multe ori acest formular se numește “Proces verbal de instruire” adică, un proces verbal “scris” unde se înregistrează rezultatele pe care personalul le-a obținut în urma evaluării. Nu generalizez, dar acest formulat în mai toate cazurile nu oferă posibilitatea evaluării eficacității instruirii.

Exemplu de formular orientat spre evaluarea eficacității instruirii personalului:

SC XXL SRL

Fișa de instruire, nr..... /

Sector de activitate: Secția de producție mecanică

Tematica instruirii: Optimizarea organizării locurilor de muncă

Motivul instruirii: Aplicare

Obiectiv organizatie: Creșterea productivității muncii cu 10%

Rezultat planificat secție producție: Creșterea nivelului de utilizare a manoperei planificate la un nivel de cel puțin 95%

Data instruirii: 14.01.2013

Nr. Crt	Nume și prenume	Funcția / Loc de munca	Semnătura	Rezultate intruire

1. Metoda de evaluare a cunoștințelor (competențelor):

Test scris și probă practică

Șef sector de activitate:

Lector:

.....

.....

2. Evaluarea eficacității: Raport producție trim. 1, 2013

Se vor monitoriza:

- Productivitatea la nivel de secție producție,
- Nivelul de utilizare al manoperei planificate,
- ☐ Instruire eficace; ☐ Instruire ineficace

Director Resurse Umane:.....

Data:.....

Instruirea a fost planificată prin Programul Anual de Instruire având în vedere obiectivele acestui program.

Evaluarea cunoștințelor s-a realizat după instruire de către lectorul intern care a furnizat instruirea.

Eficacitatea instruirii este evaluată de Directorul Resurse Umane care administrează procesul de instruire a personalului prin consultarea Raportului producție pe trim. 1 din 04.04.2013 având în vedere nivelul de productivitate și de utilizare a manoperei planificate.

- Atunci când rezultatele planificate sunt realizate instruirea se poate considera eficace.
- Dacă rezultatele planificate nu sunt realizate se întreprind corecții și acțiuni corective.

Firică Popa, 15.01.2012