

Панченко М.О.

к.е.н., доц. кафедри менеджменту ОНПУ

mary1@ukr.net

ПЕРЕВАГИ ВПРОВАДЖЕННЯ ТА ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ

АНОТАЦІЯ. Розглянуто функціонування системи менеджменту якості на підприємствах, їх переваги, а також особливості впровадження та сертифікації системи менеджменту якості. Були виявлені основні проблеми при впровадженні системи менеджменту якості.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: якість, підприємство, система менеджменту якості, сертифікація.

ADVANTAGES OF INTRODUCTION AND FUNCTIONING THE SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT ON ENTERPRISE

ABSTRACT. The functioning the system of quality management are considered on enterprises, their advantages, and also features of introduction and certification of the system of quality management. Were found out basic problems at introduction of SMQ.

KEYWORDS: quality, enterprise, system of quality management, certification.

Сучасні організації, функціонуючи в умовах ринкової економіки, співробітничать з безліччю вітчизняних і зарубіжних компаній, для яких якість має першорядне значення. Однією з умов розширення сфер діяльності, збільшення частки ринку теж є якість вироблюваних продуктів або послуг, що надаються, оскільки конкурентоспроможність підприємства залежить, в першу чергу, від задоволеності споживача.

В даний час більшість крупних компаній віддає перевагу тим організаціям, які побудували систему менеджменту якості і вважають її основою роботи своєї організації, тому дуже актуальне питання про підвищення якості послуг, що надаються, задоволення споживача, як зовнішнього, так і внутрішнього. Виходячи з сказаного, питання побудови системи менеджменту якості і підтримки її в діючому стані, на сьогоднішній день – це один з найважливіших аспектів в управлінні підприємством.

В даний час деякі підприємства України вже розробили, сертифікували системи менеджменту якості (СМЯ), і підтримують їх в діючому стані; а деякі організації тільки почали роботу в даному напрямі – ухвалили рішення про необхідність побудови системи менеджменту якості, що відповідає вимогам стандарту ISO 9001:2000 і приступили до її розробки. Не дивлячись на істотну вартість розробки системи менеджменту якості і її сертифікацію, кількість підприємств, що вступили на цей шлях, неухильно збільшуватиметься. Переваги компаній, які вже сертифікували СМЯ, очевидні.

Сертифікація СМЯ стала обов'язковою вимогою для участі в більшості тендерів, особливо при експортних постачаннях [1]. Для отримання державного замовлення також потрібна наявність на підприємствах сертифікованої СМЯ. Крупні підприємства України встановлюють для своїх постачальників жорсткі умови співпраці, наприклад, розробити і упровадити систему менеджменту якості, відповідну як вимогам стандарту ISO 9001:2000, так і технічним умовам галузевих стандартів [2].

Наявність у компанії сертифікату, виданого незалежним компетентним органом, є підтвердженням надійною функціонуючою СМЯ і свідомством прагнення до безперервного поліпшення. Для багатьох українських компаній сертифікація системи менеджменту якості відповідно до міжнародних стандартів є необхідною умовою для підписання контрактів з іноземними і вітчизняними компаніями про постачання власної продукції або виконання робіт. Інші підприємства використовують сертифікацію системи менеджменту як інструмент в умовах ринкової конкуренції.

У частині управління закупівлями стандарт ISO відкриває нові шляхи взаємодії з постачальниками. Він зобов'язує організацію підходити до вибору постачальників не тільки на основі ціни на їх продукцію, але і вимагати підтверджень якості продукції, що купується.

Вимога про розробку і впровадження СМЯ може виходити від власників підприємств. Особливо часто це відбувається, коли власниками стають представники інших країн.

Сторонні зацікавлені сторони, а саме споживачі, кредитні організації і інші треті особи теж висувують вимогу про наявність сертифікованої СМЯ тому, що їм потрібні гарантії стабільної (стосовно якості продукції) роботи організації. А гарантію може дати СМЯ, побудована відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2000 [3].

Впровадження і сертифікація системи менеджменту – це не тільки можливість поліпшення економічних показників компанії за рахунок підписання нових договорів і розширення ринків товарів і послуг, але і відмінна можливість оптимізувати процеси усередині компанії, зокрема, за допомогою кращої і чіткішої організації робіт і розподілу повноважень і відповідальності. Переваги стандарту ISO 9001:2000 незаперечні для внутрішнього споживача: по-перше, стандарт дає можливість побудувати систему управління в організації, яка своєчасно і адекватно буде реагувати на внутрішні і зовнішні зміни; по-друге, система – це порядок.

Якщо спробувати дуже коротко і просто пояснити суть стандарту ISO 9001:2000, то можна дати йому таке визначення: це мінімальний набір правил, якими повинна керуватися кожна організація, постійно прагнуча зменшувати число проблем як усередині організації (внутрішні споживачі), так і при взаємодії із зовнішніми споживачами (постачальниками і підрядчиками, інвесторами, кредиторами і ін.)

Міжнародний стандарт ISO 9001:2000 містить мінімум вимог і є універсальним для всіх галузей і використовується як модель оцінки

відповідності і сертифікації. Зараз сертифікація на відповідність стандарту ISO 9001:2000 ведеться більш ніж в 150 країнах світу. Сертифікація по ISO серії 9000 добровільна. Разом з тим, багато організацій вважають за краще пройти сертифікацію, розуміючи, що незалежна перевірка їх відповідності вимогам стандартів приносить і відчутні переваги.

Розробка і впровадження системи менеджменту якості (далі СМЯ) дає підприємствам можливість: переваги для учасників конкурсів, тендерів; підвищення конкурентоспроможності компанії; гарантії виконання вимог замовника; підвищення ціни на продукцію (послуги); пільгового кредитування і страхування; поліпшення якості продукції, робіт і послуг; скорочення витрат; раціоналізації бізнес-процесів; нормативно-технічної підтримки виробничого процесу; оптимізації процесів управління і підвищення технологічної дисципліни.

Головною проблемою при виборі методу побудови СМЯ є те, що не завжди керівники і фахівці організації до кінця розуміють, який об'єм робіт їм належить здійснити вже після отримання сертифікату відповідності СМЯ вимогам стандарту ISO 9001: 2000. Саме економія ресурсів (людських і тимчасових) на «рутинній роботі» по доопрацюванню документації СМЯ і приводить до ситуації, коли вже впроваджена СМЯ на практиці є купою застарілої документації, якою ніхто не користується. Наприклад, якщо змінився порядок виконання процедури, то необхідно відбити дану зміну в документації СМЯ. Доопрацювання документації в організації, яка не використовує інформаційну систему підтримки СМЯ, здійснюється шляхом послідовної правки документів: регламенту процедури, регламенту (карти) процесу, посадових інструкцій співробітників, положення про підрозділ. Таким чином, необхідно проглянути мінімум чотири документи, знайти і змінити застарілу інформацію, і потім погоджувати всі внесені зміни для кожного документа. Ефективність такого способу актуалізації документації дуже низька, до того ж, ніж більше змін, що вносяться, тим вище вірогідність того, що вони не будуть коректно відбиті у всіх необхідних документах. Не можна забувати також і про те, що чим нудніше і нецікавіше робота, тим сильніше вплив «людського чинника», що, у свою чергу, приводить до непередбачуваності результатів такої роботи [4]. Виходом з ситуації є використання інформаційної системи як на етапі розробки СМЯ, так і на етапі підтримки її в актуальному стані. Інформаційна система повинна забезпечувати: можливість проектування процесів і процедур СМЯ як в графічному, так і в текстовому вигляді; можливість автоматично формувати регламентні документи відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2000 без додаткового доопрацювання; можливість використання інформаційної системи, як єдиної бази знань, в якій вся необхідна інформація завжди знаходиться «під рукою» (починаючи від регламентних документів СМЯ і закінчуючи необхідною в повсякденній діяльності довідковою документацією); простий і зручний спосіб актуалізації всієї документації, організації, що описує, СМЯ.

Таким чином, використання інформаційної системи повинне понизити трудомісткість внесення змін в документацію СМЯ і дозволити фахівцям більше часу витратити на виконання своїх прямих обов'язків.

Попередити можливі складнощі дозволяє методологічний підхід. При цьому передбачається, що один з акцентів в процесі впровадження і вбудовування нововведення в загальну схему взаємодії процесів організації буде зроблений на розвиток і навчання персоналу фірми.

Література

1. Аксьонова Л.І. Менеджмент якості – нова концепція управління на машинобудівних підприємствах // Вост.-Европ. журнал передових технологій.– 2010.– №5/3. – С. 7–11.

2. Гуткевич С.О., Кравченко О.В. Ефективність функціонування системи менеджменту якості на підприємстві з позицій попроцесного підходу // Актуальні проблеми економіки.– 2006.– №3. – С. 75–84.

3. Ковалев А.И., Зенкин А.С., Химичева А.И. Менеджмент качества функционирования предприятий: Монография. – Хмельницький: Цюпак, 2010. – 519 с.

4. Орлов П. Економічні аспекти впровадження систем менеджменту якості на машинобудівних підприємствах // Економіка України.– 2008.– №2. – С. 17–25.