

СФЕРИ ПРОЯВУ ЕФЕКТУ ВІД ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Світлична К.С.

Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна

karinasv77@gmail.com

На сьогоднішній день багато керівників вітчизняних підприємств розглядають систему менеджменту якості (СМЯ) як додаткову статтю витрат, з якою не можна не погодитися під впливом зовнішнього тиску, як, наприклад, вимоги партнерів або умови, що склалися на ринку.

Це переконання підтверджується присутністю на ринку сертифікованих підприємств, що не отримали від впровадження СМЯ будь-яких суттєвих економічних переваг. Багато в чому цей факт пояснюється тим, що підприємства формально підходять до розробки СМЯ: розробляють необхідні документи і схеми процесів, створюють підрозділи і департаменти якості, проводять атестації співробітників на знання вимог міжнародних стандартів якості. Всі ці заходи вимагають певних витрат, але оскільки в повсякденній діяльності підприємства мало що змінюється і не відбуваються відчутні зміни стосовно якості продукції, ці витрати зазвичай не окупаються.

Насправді, якщо СМЯ впроваджена належним чином, підприємство може розраховувати на отримання низки суттєвих переваг:

- підвищення лояльності клієнтів;
- повторні ділові контакти та звернення; підвищення результатів діяльності (збільшення доходу, частки ринку тощо);
- розуміння та мотивація працівників стосовно цілей і завдань організації, а також їх участь у постійному поліпшенні;
- впевненість зацікавлених сторін у результативності й ефективності організації, підтверджених фінансовими і соціальними вигодами діяльності організації, а також її репутацією на ринку;
- здатність створювати цінність як для організації, так і для її постачальників за допомогою оптимізації витрат і ресурсів, а також за рахунок гнучкості і швидкості реакції на зміни ринку.

Окрім цього, СМЯ є дієвим інструментом, що дозволяє простежити усі матеріальні і документальні потоки, тобто у цій системі: - визначені всі процеси, реалізація яких в сукупності дозволить власникові підприємства досягти очікуваного результату; для кожного процесу визначені вимоги до результатів, спрямованих на досягнення спільної мети діяльності підприємства; однозначно розподілена відповідальність за організацію і контроль виконання кожного виду робіт і

за їх кінцевий результат; встановлені обов'язки і права всіх працівників підприємства, у межах яких вони здійснюють свою діяльність; визначені методи і засоби отримання очікуваних результатів процесів; визначені точки, методи і виконавці контролю виконання всіх робіт і, що особливо важливо, інструменти виявлення причин відхилень.

Узагальнюючи можливі переваги, що отримує підприємство при впровадженні СМЯ, можна виділити три ключові сфери прояву ефекту: економічний, функціональний і соціальний, співвідношення яких наведено на рис. 1.

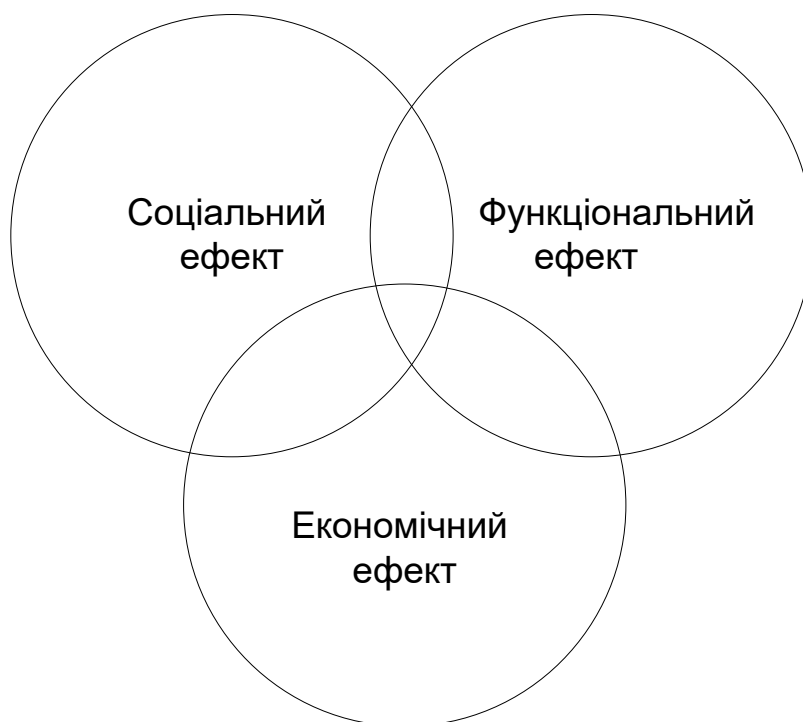


Рис. 1. Співвідношення трьох видів ефектів від впровадження СМЯ

Сфери, що перекриваються (рис. 1), відображають взаємний вплив наведених ефектів, що повинно враховуватися при оцінюванні ефективності СМЯ.

Елементи, які відбивають соціальний і функціональний ефекти, що пов'язані з побудовою СМЯ:

➤ Функціональний ефект:

- ліквідація дублювання функцій;
- скорочення тривалості виробничого циклу;
- скорочення втрат робочого часу;
- зниження варіативності процесів, підвищення їх продуктивності, зниження дефектності;
- підвищення якості продукції та послуг;
- підвищення якості праці управлінського персоналу;
- упорядкування та підвищення якості документації підприємства;
- підвищення якості використання отриманої інформації та старанності персоналу;

•раціональне використання ресурсів, обладнання й устаткування, кадрового потенціалу.

➤ Соціальний ефект:

- ріст оплати праці персоналу підприємства;
- поліпшення умов праці та техніки безпеки;
- ріст робочих місць, зайнятості, скорочення безробіття;
- зниження захворюваності, поліпшення здоров'я, та демографічної ситуації;
- ріст споживання матеріальних і культурних благ, побутових послуг;
- підвищення якості споживчих товарів, торгівлі та суспільного харчування;
- поліпшення екологічної ситуації та збереження навколишнього середовища;
- ріст якості життя;
- підвищення іміджу підприємства, поліпшення його репутації серед зацікавлених сторін (споживачі, партнери, персонал та ін.).

Економічний ефект від впровадження СМЯ може проявлятися в зниженні витрат, а також у збільшенні прибутку за рахунок зростання обсягів продажів і розширення частки ринку.

Метою СМЯ є досягнення довгострокового успіху шляхом максимального задоволення запитів споживача, співробітників, власників та суспільства. Підприємство може одержувати реальну користь від системи управління якістю ще задовго до її впровадження за рахунок того, що у процесі її розробки при описі структури і взаємодії процесів виявляються «вузькі місця», суперечності тощо. Відразу ж після їх виявлення можна починати планувати дії з усунення цих недоліків.

Отже, впровадження системи менеджменту якості – це завдання, що інтегрує загальне управління організацією на основі ідеології якості як її найвищої стратегічної цілі.

Виходячи з цього, ефективно функціонуюча СМЯ сприяє формуванню і підтримці внутрішніх конкурентних переваг підприємства, які можуть бути використані при ухваленні контрактів, участі у торгах, конкурсах і тендерах, розширенні частки ринку та залученні нових покупців.