

ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В СИСТЕМІ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ КОМПАНІЇ

Гладкова О.В.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Розвиток цифрових технологій впливає на довголітню сталу практику роботи організацій в рамках системи менеджменту якості (СМЯ) ISO 9000. На сьогоднішній день існуючі дослідження тенденцій розвитку цифрової економіки та їх впливу на СМК компаній надають дослідникам небагатий фактичний матеріал для багатопланового аналізу.

Спектр чинників, що аналізуються, поки ще недостатньо широкий. Вивчаються внутрішньофірмові характеристики (такі як розмір компанії, кадровий потенціал, рівень розвитку технологій, форма власності, вік компанії і т.д.), а також параметри зовнішнього середовища (вплив зацікавлених сторін на діяльність компанії, характер конкурентної боротьби і т.д.).

Всі роботи, в яких аналізується зв'язок між факторами цифрової економіки та внутрішніми характеристиками СМЯ, можна поділити на дві групи: міжнародні дослідження та емпіричні дослідження, проведені в рамках однієї країни. У кожній з двох виділених груп, виділяються роботи, які вивчають одну галузь і володіють крос-секторальним характером дослідження.

У масштабному емпіричному дослідженні, проведеному інститутом McKinsey, оцінювався вплив цифрових технологій на розвиток компаній країни. У дослідженні McKinsey акумулюються результати звітів служби державної статистики, публікацій вітчизняних і зарубіжних дослідників з питань цифровізації економіки. В результаті аналізу, було виявлено, що цифрові технології змінюють саму операційну модель компаній, особливо в банківському і телекомунікаційному секторах, підвищують ефективність витрат і виявляють нові можливості на ринку.

Для сфери послуг вигоди від цифрової трансформації полягають у кратному скороченні витрат (на 40-60%) та істотному прискоренні виведення нових продуктів на ринок. Ще одним результатом стає підвищення лояльності клієнтів і частоти взаємодії з ними, що веде до зростання прибутковості клієнтської бази. Створення партнерств або співпраця з компаніями в суміжних областях дозволяє також отримати доступ до нових клієнтських сегментів.

Для промисловості використання роботехніки, штучного інтелекту, систем великих даних дозволяють виробляти високотехнологічну продукцію, затребувану на ринку. Серед міжнародних досліджень, присвячених визначенню впливу цифровізації на системи менеджменту якості, можна виділити роботи П. Корреа і А. Фернадеса. Дані вчені в рамках міжнародного дослідження компаній Азії і Східної Європи виявили сильний зв'язок між використанням в діяльності інформаційних технологій і інновацій та СМЯ ISO 9000 як технології управління якістю. Вони довели, що впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в діяльність, пов'язану з управлінням якістю, викликане в більшій мірі тиском споживачів, ніж тиском конкурентів або постачальників.

У дослідженні, проведеному ДУ «Інститут регіональних досліджень ім. М. І. Долишнього НАН України», оцінювався вплив цифрових технологій на діяльність компаній. Методом дослідження є експертне опитування, вибірка склала понад 100 організацій. В результаті аналізу з'ясувалося, що отриманий ефект від реалізації проектів з використання цифрових технологій відповідає очікуванням компаній або, навіть, перевищує їх. Основний ефект виразився в спрощенні і прискоренні процесів, а також у підвищенні точності і якості роботи.

Найбільш істотними проблемами, що виникають при реалізації проектів, компанії схильні вважати ті з них, які пов'язані з організацією самого проекту: відсутність досвіду, невірна оцінка термінів завершення проекту, нестача кваліфікованих менеджерів проектів, погана взаємодія підрозділів. Погана організація проекту також може виражатися в тому, що команда,

яка його реалізує, концентрує увагу виключно на впровадженні затвердженого проекту, забуваючи про роботу з майбутніми користувачами, неминучу реорганізацію бізнес-процесів, необхідність більш ретельного опрацювання вихідної задачі.

У напрямку HR, експерти WEF підрахували, що в результаті активного впровадження таких форм цифрових технологій як віртуальні колаборації, peer-to-peer, репутаційні системи оцінки, цифрове (дистанційне) інтерв'ювання і нові веб-портали з пошуку і найму персоналу середні витрати в даній сфері можуть скоротитися приблизно на 7% протягом найближчого десятиліття.

Метою дослідження міжнародної компанії The Boston Consulting Group (BCG) стала економічна оцінка переходу національних компаній від управління балансом зайнятості до управління балансом компетенцій в умовах цифровізації. Це означає заміщення співробітників категорії «Уміння» і «Правило» на «Знання», де більше 50% завдань пов'язане із аналітичною роботою, імпровізацією, творчістю, роботою в умовах невизначеності. На робочих місцях категорії «Знання» є висока автономність при прийнятті рішень. Тут потрібні високий рівень освіти, тривалий цикл підготовки, широкий кругозір. Ефект такого заміщення оцінюється BCG в +1,5% ВВП в рік.

Однак, дослідники BCG виділили ряд проблем, пов'язаних з відсутністю критичної маси попиту на знання у компаніях. Система освіти не готує таланти для економіки знань, а національне суспільство віддає перевагу стабільності росту.

Особливу важливість представляють результати міжнародного дослідження експертів із питань людського капіталу інституту «Делойт», які виявили ряд напрямків переходу до цифрового стратегічного планування компаній. Дослідження підготовлене за результатами опитування більш ніж 10 400 керівників компаній і служб по роботі з персоналом в 140 країнах. Серед напрямків цифровізації компаній, вони виявили наступні:

по-перше, посилення людських ресурсів (роботизація, штучний інтелект, автоматизація);

по-друге, здійснення когнітивного підбору персоналу (мобільний спосіб взаємодії з кандидатами, що зміцнює HR-бренд);

по-третє, розвиток цифрового лідерства («цифровий лідер», який може формувати команди, забезпечувати постійну взаємодію та залученість співробітників, розвивати культуру інновацій, контролювати ризик-апетит і створювати умови для безперервного вдосконалення);

по-четверте, безперервне навчання співробітників.

Таким чином вважаємо, що використання цифрових технологій для розвитку системи менеджменту якості буде супроводжуватися підвищенням якості і доступності продукції / послуг для споживачів, що призведе до очікуваного зростання прибутку і конкурентоспроможності компанії. Крім цього, цифрові технології у значній мірі дозволяють знижувати витрати компаній (транзакційні, кадрові) і нарощувати інноваційний потенціал.