

УДК 658.56

Сокольнікова О. Є., Момот О. І., Мирошніченко О. В.

ПРОБЛЕМИ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ УКРАЇНИ

В даний час в умовах переходу економіки України на ринкові відносини щорічно збільшується кількість підприємств, що впровадили та сертифікували систему управління якістю (СУЯ) на відповідність вимог стандарту ДСТУ ISO 9001:2009. Як правило, компанії йдуть на ці кроки, бажаючи зайняти лідируюче положення у своїй галузі в умовах жорсткої конкуренції, а також прагнучи до досягнення стабільного рівня роботи на сучасному ринку. Наявність системи якості у виробника підтверджує здатність даного підприємства забезпечити виконання наступних вимог: з боку держави, з боку споживачів, а так само вимог, що пред'являються організацією до власної діяльності. Багато підприємств вже встигли по достоїнству оцінити для себе переваги і вигоди від впровадження і підтримки в робочому стані ефективною СУЯ. Проте останнім часом досить часто почали з'являтися публікації, які ставлять під сумнів доцільність впровадження та ефективність СУЯ в цілому і наводять відомості про відсутність ефекту від систем на підприємствах. Тому розгляд основних причин, що впливають на ефективність СУЯ на підприємствах, є вкрай актуальним у наш час. Розуміння таких причин може допомогти підприємствам України у запобіганні виникнення, а також знаходженні шляхів подолання неефективності СУЯ.

У своїх статтях проблеми забезпечення ефективності СУЯ розглядали такі автори, як: Белобрагін В. Я. і Воронін Г. П. [1], Лушнікова С. [2], Сінтюк Е. С. [3], Дубровін А. А. і Меньїло Н. П. [4], Чернов С. С. і Костюк К. С. [5], Міхальчук О. А. і Цибікжапов С. С. [6], та інші. Однак слід зазначити, що в ряді робіт недостатня увага приділена такій важливій проблемі, як правильна мотивація персоналу, а так само важливість донесення до співробітників ідеології якості. Адже роль персоналу у розробці та підтримці функціонування ефективною СУЯ безперечна. Людський фактор є домінуючим і може стати як «двигуном», так і «гальмом» всієї системи в цілому.

Метою статті є розгляд проблем забезпечення ефективності системи управління якістю, що виникають у процесі впровадження та функціонування систем на підприємствах України.

У 2013 році міжнародним стандартам ISO серії 9000 виповнюється 26 років. Кількість сертифікатів, виданих на відповідність вимогам базового стандарту ISO 9001 вже перевищила 1111000. Дані стандарти були прийняті більш ніж 190 країнами світу, а більша частина з них – в якості національних стандартів. Особливістю і важливою перевагою стандартів ISO серії 9000 є те, що вони можуть застосовуватися до будь-яких підприємств і організацій, незалежно від їх розміру, форми власності та сфери діяльності. За даний період часу з початку впровадження СУЯ на підприємствах накопичено колосальний досвід: з одного боку – відбувається накопичення та узагальнення позитивних сторін, які надає впровадження та сертифікація СУЯ; а з іншого боку – вивчаються причини невдач і низької ефективності зусиль при застосуванні систем якості на основі стандартів ISO серії 9000 [1]. Даний досвід необхідно аналізувати і враховувати підприємствам, бажаючим удосконалити і розвивати свої системи якості, а також всім тим, хто хоче домогтися успіху в даній області.

Безперечно, проблем забезпечення ефективності СУЯ на підприємствах досить багато, і в силу обмеженості даної публікації в обсязі неможливо розглянути їх всі. Однак зупинимося на основних причинах, що призводять до впровадження та функціонування неефективних СУЯ. У загальному вигляді поділ усіх причин по відношенню до підприємств представлений на рис. 1.

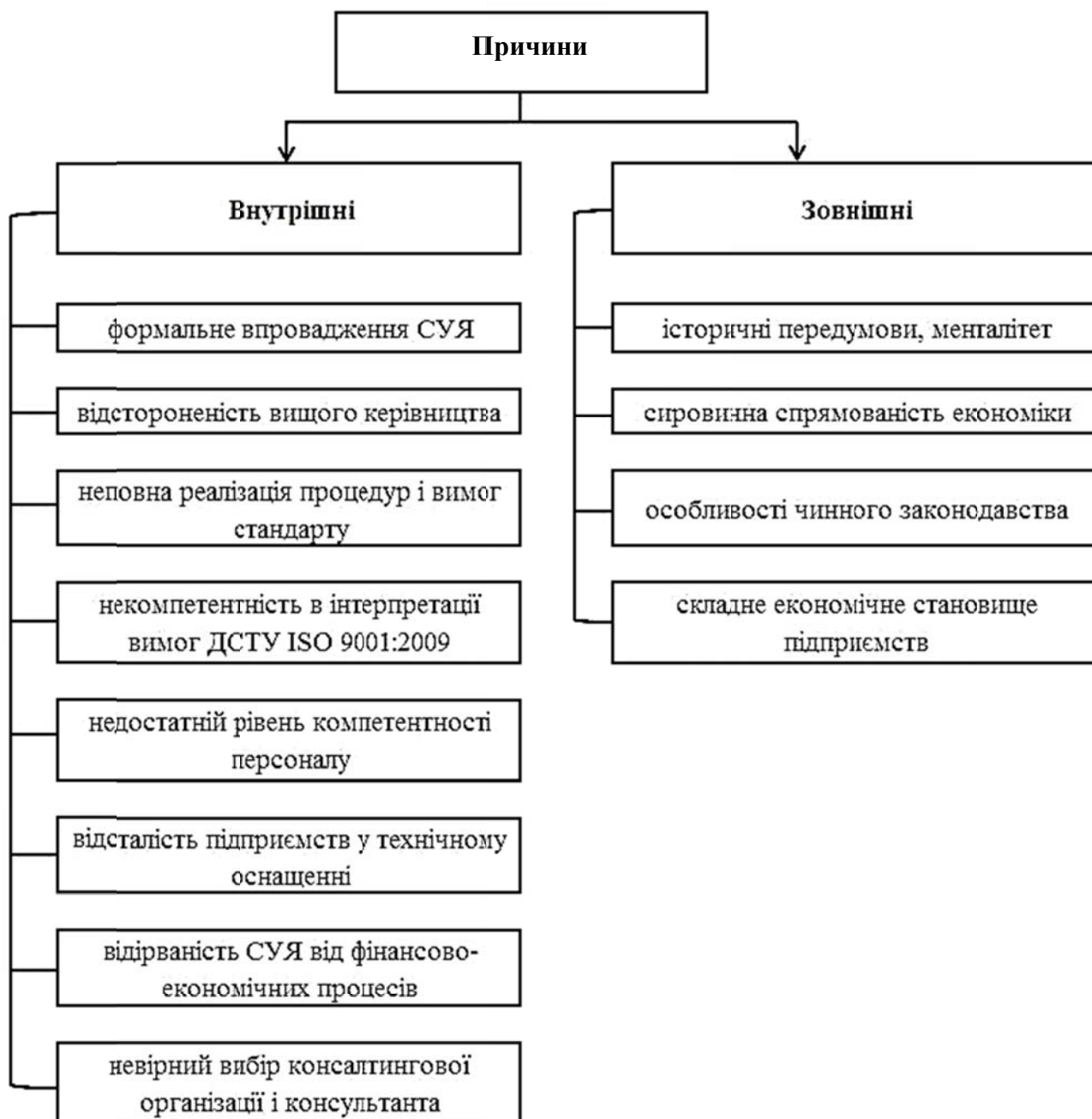


Рис. 1. Структурна схема основних причин, що призводять до неефективності СУЯ

Отже, розглянемо, насамперед, основні внутрішні причини.

По-перше, це формальне впровадження СУЯ. Ця проблема є однією з найпоширеніших причин, що призводять до неефективності систем якості. В даний час багато підприємств ставлять перед собою невірні цілі: при участі в різних конкурсних відборах і тендерах для підвищення своєї конкурентоспроможності вони прагнуть до отримання тільки лише сертифіката. Така постановка мети гарантує лише формальне впровадження системи та її фальшивість на практиці. Що неодмінно виявиться в процесі сертифікаційного та наглядового аудитів. На жаль, набагато рідше метою є освоєння інструменту управління, який наведе в компанії лад [5]. У гонитві за миттєвою вигодою такі підприємства не здатні побачити і зрозуміти перспективи, які перед ними відкриває впроваджена СУЯ. Крім того, багато фахівців вважають, що формалізм впровадження систем багато в чому обумовлений недотриманням принципів СУЯ. Всі ці принципи, безперечно, пов'язані між собою, і цілком природно,

що недотримання одного з них веде до того, що система не буде реалізована повною мірою [6]. Таким чином, формальний підхід до розробки та впровадження СУЯ, призводить до її практичної непрацездатності і повній відсутності позитивного ефекту від впровадження.

По-друге, це відстороненість вищого керівництва, його небажання вникати в проблеми менеджменту якості, а так само нерозуміння своєї провідної ролі та обов'язків при створенні, функціонуванні та постійному поліпшенні результативності та ефективності СУЯ, приписаних ДСТУ ISO 9001:2009 [7]. Нажаль, багато керівників навіть не прагнуть розібратися в даних настільки важливих питаннях, тому дана причина також призводить до провалу всієї системи в цілому.

По-третє, це неповна реалізація процедур і вимог стандарту. Багато підприємств відносяться до вимог та процедур формально, або просто ігнорують їх. Таке відношення, як правило, призводить до неможливості підтримки ефективної системи якості на підприємстві.

По-четверте, некомпетентність в інтерпретації вимог ДСТУ ISO 9001:2009. Щоб правильно інтерпретувати вимоги ДСТУ ISO 9001 в діяльності кожної конкретної організації, необхідно аналізувати і враховувати весь обсяг галузевих нормативів, а також відповідні законодавчі та правові акти, що поширюються на підприємстві, а там де необхідно – і вимоги міжнародних документів. Так само повинні враховуватися корпоративні особливості і стратегія організації [7]. Таким чином, можна сказати, що кожне підприємство унікальне і вимагає свого підходу до розробки та впровадження СУЯ, а так само правильної, кваліфікованої інтерпретації вимог стандарту, виходячи із специфіки конкретної діяльності.

По-п'яте, це недостатній рівень компетентності персоналу, не розуміння, що таке СУЯ, навіщо вона потрібна підприємству, відсутність залучення в процеси системи, формальне, іноді навіть негативне ставлення. Без сумніву, побудувати і впровадити ефективну СУЯ можливо тільки працюючи всім колективом підприємства на чолі з вищим керівництвом, де кожен повинен чітко розуміти відведену йому роль і виконувати свої обов'язки. Для всього персоналу компанії необхідно організувати висококваліфіковане навчання з доступним викладом інформації. Кожен працівник повинен розуміти, що таке СУЯ і яка саме його роль у даній системі.

По-шосте, відсталість підприємств у технічному оснащенні. В даний час на багатьох українських підприємствах використовується морально і технічно застаріле обладнання. Таким чином, знизити вплив людського фактора на технологічний процес не представляється можливим, що в свою чергу призводить до проблематичності досягнення необхідного рівня якості складних виробів.

По-сьоме, відірваність СУЯ від фінансово-економічних процесів. Дана проблема полягає в тому, що без відповідних фінансових впливів вдосконалення процесів управління якістю неможливо. СУЯ вимагає визначення стратегічних цілей підприємства на декілька років вперед, тобто довгострокового планування. Однак замість цього доводиться управляти на основі короткострокових фінансово-економічних показників, що є неприпустимим, оскільки реальні фінансові результати досягаються тільки по закінченню певного періоду часу.

По-восьме, це невірний вибір консалтингової організації і консультанта. В даний час дуже багато консалтингових організацій пропонують послуги з розробки СУЯ, що відповідають вимогам стандартів ISO. Однак не слід забувати, що багато з них не є компетентними фахівцями в даній області. Існує багато прикладів того, як доставши всю необхідну розроблену документацію, компанія в результаті не проходить сертифікацію, в результаті чого їй доводиться звертатися вже до іншої консалтингової організації за тією ж допомогою. Таким чином, перш ніж вдатися до таких послуг, необхідно зібрати достовірну інформацію про дану консалтингову компанію на основі реальних відгуків. Крім того, консалтингова організація повинна володіти достатнім досвідом щодо впровадження ефективних СУЯ.

Розглянемо основні зовнішні по відношенню до підприємств причини, що призводять до впровадження та функціонування неефективних СУЯ. Не будемо детально зупинятися на них, оскільки ці причини носять більш глобальний характер і потребують вирішення

на високому державному рівні, на них важко впливати на рівні одного підприємства. По-перше, сюди можна віднести історичні передумови виникнення зневажливого ставлення до якості, менталітет українського народу. По-друге, сировинна спрямованість економіки. По-третє, це особливості чинного законодавства. По-четверте, складне економічне становище підприємств.

Звичайно, перебороти менталітет досить складно, бо для цього необхідно підняти ідеологію якості на національний рівень, потрібен досить тривалий період часу. Однак для подолання даної причини у себе на підприємстві необхідно постаратися донести філософію якості до кожного співробітника підприємства, щоб кожен перейнявся цією ідеєю. Необхідно зацікавити співробітників, створити на підприємстві систему мотивації персоналу, яка б включала в себе оплату праці за досягнутими результатами.

ВИСНОВКИ

Таким чином, в даній роботі розглянуті тільки основні проблеми забезпечення ефективності систем якості на підприємствах України. Звичайно, це далеко не всі причини, що призводять до впровадження та функціонування неефективних СУЯ. Однак слід пам'ятати про безперечні переваги, які може надати підприємству ефективна СУЯ, а саме:

- допомагає підприємству підвищити свою конкурентоспроможність;
- є потужним інструментом для налагодження всієї діяльності підприємства (починаючи від закупівель сировини і закінчуючи продажем готової продукції);
- надає можливість поліпшення економічних показників шляхом скорочення витрат на аналіз, проектування, розробку, постановку і сервісне обслуговування продукції;
- сприяє успішній реалізації своєї продукції та послуг;
- підвищує культуру менеджменту і рівень керованості;
- знижує ризики і витрати.

Ефективно працююча СУЯ може стати інструментом безперервного вдосконалення всієї діяльності підприємства, а також джерелом його економічних вигод. Тому необхідно аналізувати і виключати причини, які можуть призвести до впровадження та функціонування неефективних систем якості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Белобрагин В. Я. Еще раз об эффективности системы менеджмента качества (ретроспективный взгляд на проблему) [Электронный ресурс] / В. Я. Белобрагин, Г. П. Воронин. – Режим доступа: <http://eq-journal.ru/pdf/01/%D0%91%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B3%D0%B8%D0%BD%20%D0%92%D0%AF.pdf>.
2. Лушникова С. Внедрение системы менеджмента качества: основные ошибки [Электронный ресурс] / С. Лушникова. – Режим доступа: <http://slushnikova.ru/main/vnedrenie-sistemy-menedzhmenta-kachestva-osnovnyye-oshibki>.
3. Синтюк Э. С. Причины формального внедрения СМК [Электронный ресурс] / Э. С. Синтюк. – Режим доступа: <http://www.rae.ru/forum2012/314/2940>.
4. Дубровин А. А. Системный подход и эффективность СМК организаций / А. А. Дубровин, Н. П. Меняйло // Стандарты и качество. – 2012. – № 9. – С. 92–94.
5. Чернов С. С. СМК: Недуги внедрения и функционирования и способы их излечения [Электронный ресурс] / С. С. Чернов, К. С. Костюк. – Режим доступа: <http://www.zhuk.net/page.php?id=516&comments=1>.
6. Михальчук О. А. Факторы, влияющие на внедрение системы менеджмента качества на предприятии [Электронный ресурс] / О. А. Михальчук, С. С. Цыбикжапов. – Режим доступа: <http://www.rae.ru/forum2012/314/2939>.
7. Егорова Л. Причины неэффективности систем менеджмента качества [Электронный ресурс] / Л. Егорова. – Режим доступа: <http://quality.eup.ru/MATERIALY12/no-effect.htm>.