

Олег АНОШИН

слухач магістратури за спеціальністю

«Адміністративний менеджмент»

(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту
та публічного управління Попович Т.М.)

ПОБУДОВА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЇЇ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ

Побудова та впровадження системи управління якістю в організації є складною процедурою, яка потребує значних витрат часу та ресурсів і зорієнтована на постійні покращання та удосконалення діяльності. Зміст побудови системи управління якістю полягає у визначенні тих процесів, від яких залежить якість продукції, що випускається або послуг, що надаються. Існує дві основні мети розробки систем управління якістю. Перша – оптимізація роботи організації та забезпечення, зокрема, конкурентоспроможності продукції та послуг, що виробляються, підвищення ефективності виробництва. Друга мета полягає в демонстрації усім потенційним споживачам можливості стабільно виробляти продукцію заданого рівня якості, яка задовольняє всі їхні вимоги та потреби.

Згідно державного стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 [1], запровадження системи управління якістю має бути стратегічним рішенням організації. На її розроблення та впровадження в організації впливає багато факторів, а саме: а) середовище організації, зміни в цьому середовищі, а також ризики, пов'язані з середовищем діяльності; б) зміна потреб споживачів та замовників; в) конкретні цілі діяльності організації та її місія; г) діючі процеси з виробництва продукції або надання послуг; д) розмір і структура організації.

Вимоги до побудови системи управління якістю в організації закладені в структурі міжнародного стандарту ISO 9001:2008 та ідентифікованого на його основі державного стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 і стосуються всіх груп процесів системи управління якістю: від документообігу, діяльності вищого керівництва, управління ресурсами, створення продукції до процесів вимірювання, аналізування та поліпшення. Стандартами, зокрема, встановлені такі вимоги до забезпечення ефективного функціонування системи управління якістю:

1. Загальні вимоги. Організація повинна розробити, задокументувати, запровадити й підтримувати систему управління якістю та постійно поліпшувати її результативність відповідно до вимог

стандарту. Для цього організація: а) визначає процеси, необхідні для системи управління якістю, та їх застосування в межах організації; б) встановлює послідовність і взаємодіючих процесів; в) розробляє критерії та методи, необхідні для забезпечування результативності функціонування та контролю цих процесів; г) виділяє ресурси, необхідні для підтримування функціонування й моніторингу всіх процесів; д) проводить моніторинг, вимірювання та аналіз цих процесів; е) вживає заходи, необхідні для досягнення запланованих результатів і забезпечення постійного поліпшення цих процесів.

2. Вимоги до управлінських та організаційних процедур, передусім, щодо встановлення обов'язків та відповідальності керівництва, визначення повноважень представників керівництва, аналізу з боку керівництва, орієнтації на замовника і споживача, планування систем управління якістю, формування політики та цілей в сфері якості, забезпечення ресурсами тощо.

3. Вимоги до документування процесів розроблення та впровадження систем управління якістю.

4. Вимоги до процесів і методів управління продукцією. Такі вимоги конкретизуються щодо: планування створення продукції; проектування і розроблення відповідної нормативної документації; управління процесами виробництва; впровадження та підтримки в робочому стані процесів роботи; впровадження методик ідентифікації продукції на всіх етапах її виготовлення та контролю за якістю

5. Вимоги до проведення внутрішнього аудиту та процесів покращання через здійснення дій корегувального та запобіжного характеру. Зокрема, стандартом встановлено, що організація повинна впроваджувати заходи для усунення причин потенційних невідповідностей, щоб запобігти їх повторенню.

В практиці функціонування систем управління якістю в організації вони спрямовуються на [2;3]: організаційне забезпечення створення системи управління та чітке розподілення відповідальності; удосконалення процесу та системи планування, аналізу та контролю діяльності організації; удосконалення організаційної структури, що є основним інструментом управління; стандартизацію та уніфікацію функцій і процедур всіх структурних підрозділів; розроблення і затвердження стандартизованих видів документації системи управління (інструкцій, положень, регламентів, протоколів тощо); впровадження сучасних форм та методів організації навчання персоналу.

Основною метою впровадження систем управління якістю є

створення таких умов в організації, коли відбуваються постійні покращання і удосконалення кожного її процесу. Взаємно посилюючи один одного, такі покращання призводять до більш досконалої системи виробництва. Частковим критерієм покращання кожного процесу може слугувати скорочення кількості невідповідностей (браку, помилок).

При визначенні ефективності систем управління якістю слід враховувати, в першу чергу, вимоги, спрямовані на забезпечення необхідної безпеки кожного споживача, всього суспільства, їх екологічного благополуччя і науково-технічного розвитку людства. Такі результати управління повинні стати пріоритетними в порівнянні з економічною ефективністю. Разом з тим в умовах ринкових відносин, при неможливості забезпечити переваги перед конкурентами в частині економічного ефекту (при першочерговому виконанні вимог щодо безпеки, екологічності, соціальної та науково-технічної спрямованості), слід приймати більш раціональні рішення з управління.

Реальними економічними ефектами впровадження систем управління якістю є: зниження витрат на управління; приріст обсягу продажів; поліпшення використання ресурсів; зменшення втрат від кінцевого браку готової продукції; зниження вартості контролю продукції; зниження трудомісткості виробничих процесів; запобігання надходження у виробничий процес недоброякісної сировини і матеріалів; зменшення витрат на усунення дефектів з рекламацій (претензій) споживачів; зменшення суми штрафів за поставку недоброякісної продукції і виплат з рекламацій; зменшення витрат на гарантійне обслуговування та ремонт; зменшення шкоди за порушення контрактів; підвищення прибутку за рахунок поліпшення асортименту виготовлення продукції; підвищення прибутку за рахунок продажу споживачам продукції підвищеної якості (при незмінності собівартості).

Література:

1. ДСТУ ISO 9001–2009. Системи управління якістю. Вимоги. [Електронний ресурс] – Режим доступу : www.rada.gov.ua
2. Управління якістю: навчальний посібник / Т.М.Попович - Тернопіль, КРОК, 2013. – 352с.
3. Деминг Э. Лекція перед японськими менеджерами в 1950 г. / Э. Деминг // Методы менеджмента качества. – 2000. – № 10. – С. 24 – 29.
4. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості : Підручник / О.І Момот К.Видавництво “Центр учбової літератури”. 2007. – 368 с.

Олена БАЙЛЮК

слухачка магістратури за спеціальністю

«Державна служба»

(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту та публічного управління Попович Т.М.)

ДІАГНОСТУВАННЯ КРИЗОВИХ ЯВИЩ В ПРОЦЕСІ РЕФОРМУВАННЯ ОРГАНУ ВЛАДИ

Реформування органу влади, як правило, супроводжується низкою криз, які умовно можна об'єднати за такими ознаками: організаційні (характеризуються гострими суперечками, що виникають навколо питань розподілу повноважень і ресурсів, організації взаємодії, невизначеності стратегії та цілей, нерациональності побудови структурно-функціональної діяльності; некомпетентності керівництва); політичні (що характеризуються складністю стосунків між президентськими, урядовими структурами та представницькими органами влади, зниженням їхнього рейтингу, істотним падінням довіри до владних структур з боку громадян); економічні (які характеризуються недостатнім фінансуванням, а отже, погіршенням умов праці та демотивацією персоналу); мотиваційні (що супроводжуються зниженням рівня управління та використання кадрового потенціалу). Саме це обумовлює необхідність проведення діагностичних процедур щодо причин виникнення таких криз, їх масштабів, наслідків прояву та прийняття відповідних управлінських антикризових заходів.

Загалом діагностика потенціальних загроз здійснюється з метою виявлення джерел та причин виникнення кризових ситуацій та відстеження їхньої динаміки. Поява інформації щодо потенціальної загрози стає першим попередженням можливості виникнення кризи. Для аналізу таких попереджень можна користуватися теорією про циклічність виникнення криз Дж. М. Кейнса [7]. Припустимими є наступні варіанти переростання загрози у кризу [8, с. 15]: а) система досягла поставленої мети і показники її ефективності при виникненні певних чинників загрози починають коливатися; б) якщо не прийняті інструменти нормалізації стану, то в такій системі можлива кризова ситуація; в) якщо застосовані інструменти нормалізації стану, то у системі можливе зростання ефективності діяльності та зникнення ознак кризової ситуації.

Поняття «діагноз» у перекладі з грецької значить розпізнавання, формулювання, визначення. Поняття «діагностика» характеризує стан предмета, об'єкта, події або процесу через здійснення комплексу