

УРБОЕКОНОМІКА. ПРОБЛЕМИ СИНЕРГІЗМА І ДИВЕРСИФІКАЦІЇ У ПРОЦЕСІ ФОРМУВАННЯ ОПТИМАЛЬНИХ ЕКОНОМІЧНИХ СТРУКТУР ЖКГ ТА БУДІВНИЦТВА УКРАЇНИ

ФАКТОРИ УСПІХУ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ: СЕРТИФІКАЦІЙНІ ВИГОДИ

Кошелевич К.В.

Науковий керівник – Юр'єва С.Ю., канд. екон. наук, доцент

ІДТ ISO 9001:2015 – входить в сімейство стандартів ISO 9000, що були розроблені, щоб допомогти будь-якій організації в усіх секторах, незалежно від розміру, типу і здійснюваної діяльності [1]. Сертифікація, заснована на міжнародних стандартах дає впевненість і полегшує доступ до світових ринків. Для підвищення конкурентоспроможності по всьому світу, ISO 9001 був широко прийнятий в якості системи управління. Незважаючи на чисельні переваги, були виділені і наступні недоліки: сертифікація не є безризиковим заходом; не гарантує підвищену продуктивність за рахунок високих прямих і непрямих витрат, пов'язаних з його реалізацією; займає дуже багато часу; дуже формалізоване і безособове. Огляд літератури з цього питання вказує на те, що в організаціях часто відсутня гнучкість в розробці та впровадженні систем якості менеджменту, а рівень використання навичок і знань працівників є дуже низьким.

Основною метою тез є представити критичні фактори успіху ISO 9001 та переваги сертифікації, які допоможуть планувати і успішно впроваджувати системи управління якістю у вітчизняному бізнесі.

Менеджери в організаціях повинні чітко розуміти, що ISO 9001 здатний генерувати конкурентні переваги тільки тоді, коли вище керівництво повністю віддане реалізації програми зі стратегічної точки зору. У 2015 році органом по сертифікації в ОАЕ було проаналізовано залежність між організаційними структурами, орієнтацією управління, орієнтацією знань і значень стандарту ISO 9001. Таким чином, концептуально було виявлено, що стандарт буде працювати найкраще в більш механістичному та рутинному середовищі, заснованому на явних знаннях. Стратегії, орієнтовані на творчість і засновані на неявних знаннях будуть знаходити стандарт досить дисфункціональним. При розробці стратегії сертифікації стандарту ISO 9001, реалізація стратегії повинна бути якнайкраще узгоджена з навколишнім середовищем організації, з тим, щоб досягти конкурентних переваг та оптимальної продуктивності.

Дослідження, проведені у фінансовій сфері і зроблені висновки, до сих пір носять суперечливий характер. З одного боку, деякі автори приходять до висновку, що існує позитивний зв'язок між сертифікацією ISO 9001 і фінансовими показниками компаній. З іншого боку, різні дослідження підтверджують, що впровадження ISO 9001 не в якому чині не є окупним. Дуже важливим моментом є те, що для отримання фінансових вигод від ISO 9001 в першу чергу повинна бути добре розроблена стратегія впровадження. Адже стратегічна орієнтація є модераторним фактором між проведенням сертифікації та покращеннями фінансових показників бізнесу. У період після сертифікації дуже важливим є безперервний фактор поліпшення. Ці чинники мають важливе значення, якщо організація хоче безперервно поліпшувати і пожинати довгострокові вигоди від наявності системи менеджменту якості на місцях. Безперервне вдосконалення процесів, людей та системи, система винагороди, робота в команді, вимір продуктивності і комунікації – все це критичні фактори успіху для стійкого управління системою якості і для успішних результатів від сертифікації ISO 9001. Проведення аудиту допоможе поліпшити систему управління якістю і підвищити мотивацію для якісної роботи. Сертифіковані організації хочуть аби аудитори не тільки видавали сертифікати, а й поділилися своїм власним досвідом і надали пропозиції щодо поліпшення. Успішний аудит може не тільки надавати дані для використання їх в сертифікаті, для поліпшення документації або для забезпечення дотримання відповідності, але і для прийняття управлінських рішень, пов'язаних з розвитком персоналу, технології, зростання, продуктів і процесів, так як ці рішення засновані на поточних показниках. Є цілий ряд підходів, який як правило використовується при проведенні внутрішнього і зовнішнього аудиту системи контролю якості, і не всі з них успішні. Аудитор прагне встановити результати організації, які вона бажає досягти, визначає, чи досягнуто результатів, враховуючи потреби клієнтів і зацікавлених сторін, а потім розглядає у який спосіб вдалося досягти цих результатів і як можна поліпшити продуктивність.

Таким чином, можна зробити висновок, що сертифікація ISO 9001 може сприяти розвитку бізнесу і отриманню фінансових вигод, але власникам і керівникам вітчизняного бізнесу слід ретельно розробити стратегію впровадження ISO 9001. Для розробки зрілої системи управління якістю, критичні фактори успіху сертифікації ISO 9001 повинні розглядатися на ранніх етапах планування і проектування бізнес процесів.

1. Тимошенко В.М. Економіка якості: конспект лекцій / В.М. Тимошенко. – Харків: ХНАМГ, 2010. – 90 с.