

ВІДПОВІДНІСТЬ СИСТЕМ ЯКОСТІ ПІДПРИЄМСТВ МІЖНАРОДНИМ СТАНДАРТАМ: НОВІ АСПЕКТИ ДЛЯ УКРАЇНСЬКИХ МЕНЕДЖЕРІВ

Статистика свідчить, що останні 5 років у період з 2010 р. стали не особливо активними у сенсі зростання зацікавленості українського менеджменту міжнародною стандартизацією систем управління якістю. Основними мотивами проведення міжнародної сертифікації, яка вимагає значних інвестицій та зростання поточних витрат підприємств, залишається вимоги споживачів, постачальників, міжнародних та національних організацій з питань регулювання підприємницької діяльності. Часто в українській та зарубіжній практиці знаходимо приклади відмови від підтвердження вже виданого міжнародного сертифікату або ж перехід на нові міжнародні стандарти. Вкрай рідко можна зустріти систему менеджменту якості, яка сертифікована одночасно за двома і більше сертифікатами якості. Здебільшого це стосується сертифікатів різних серій стандартів у межах однієї міжнародної організації, наприклад ISO 9001, 14000, 22000 тощо.

Впровадження міжнародних стандартів або ж підтвердження відповідності наявних на підприємствах систем управління якістю міжнародним стандартам має два важливі аспекти [1, с.1]. Перший аспект – це гнучкість впровадження цих стандартів. Тобто чи можна їх застосовувати на усіх видах виробництва та сферах бізнесу? Це питання успішно розв'язують самі ж розробники міжнародних стандартів, які формуючи нові редакції та уточнення до них, адаптовують їх до постійних змін середовища бізнесу. Другий аспект – це гнучкість роботи самих систем управління якістю після їх адаптації до міжнародних стандартів. Цей аспект залежить не стільки від розробників стандартів, скільки від менеджерів з якості та фахівців-консультантів.

Сучасними вимогами до систем управління якістю на підприємствах доволі часто виступають поняття адаптивності та гнучкості. Адаптивність як критерій відповідності системи управління якістю міжнародним стандартам повинна відповідати принципу «безперервного покращання» згідно з ISO. Гнучкість як критерій здатності системи виконувати свої функції щодо якості повинна з іншого боку відповідати принципу постійних змін та удосконалень. Власне міжнародні стандарти якості не фіксують певну систему управління якістю, а спонукають до її постійного перегляду, критики, покращення на альтернативних засадах.

Одним з критеріїв гнучкості методів управління якістю є рівень опору персоналу при змінах та впровадженні нових методів управління. Одним з механізмів впровадження змін у системі управління якістю є інтегрування в процеси прийняття рішень усіх підрозділів підприємства. Найбільш поширеним та таким, який себе оправдав способом реалізації цього, є робота груп або ж гуртків з якості. Це доволі безпечний для ритмічності роботи підприємства спосіб, який з часом перетворюється на свого роду школу якості в межах організації.

Критерій гнучкості щодо опору змінам визначає здатність системи якості впроваджувати нові методи управління якістю без зустрічі системного опору персоналу.

Слід зауважити, що власне опір персоналу змінам можна подолати за допомогою окремих інструментів управління якістю – а саме залученням персоналу до процесів управління якістю [2, с.330]. Цей же інструмент дає можливість досягнути певної мотивації персоналу. Окрім цього у межах системи управління якістю можна сформулювати такі принципи оцінки альтернативних методів управління якістю при прийнятті управлінських рішень, які здатні суттєво послабити опір персоналу.

Однак, користуючись прикладами впровадження сучасних систем управління якістю можна помітити, що їх гнучкість суттєвим чином залежить від двох складових, а саме: зрозумілості та простота методів управління якістю; когнітивні здібності персоналу при впровадженні нових методів. Ці критерії можуть як суттєво спростити процеси безперервного покращення та постійних змін, так і суттєво ускладнити впровадження нових прогресивних методів управління.

Література:

1. *Користь від впровадження і сертифікації сучасної системи якості [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://qsys.com.ua/uk/>; 2. Фейгенбаум А.В. Контроль качества продукции / А.В.Фейгенбаум – М. Экономика, 1986. – 690 с.*