

ЕФЕКТИВНІСТЬ ФУНКЦІОНУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВА З УРАХУВАННЯМ ВИМОГ ДСТУ ISO 9001:2015 «СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ. ВИМОГИ»

Ефективне функціонування підприємства в сучасних умовах ведення бізнесу – це діяльність, яка забезпечує не лише отримання прибутку від вкладеного чи використаного капіталу (витрат), а діяльність, що приносить економічні, екологічні та соціальні ефекти на довгостроковій основі. Забезпечується це, перш за все, шляхом відповідності діяльності підприємства законодавчим вимогам, вимогам замовників продукції (послуг), вимогам громади, на території якої розташоване та/або веде бізнес підприємство, вимогам інших зацікавлених сторін (стейкхолдерів).

Зазначене вище стає можливим, коли діяльність підприємства базується, в першу чергу, на дотриманні вимог міжнародних та національних стандартів якості, зокрема вимог ДСТУ ISO 9001:2015. В контексті ефективності функціонування підприємства дотримання вимог ДСТУ ISO 9001:2015 передбачає запровадження у всі сфери діяльності підприємства наступних принципів:

- орієнтація на замовника;
- лідерство;
- задіяність персоналу;
- процесний підхід;
- постійне поліпшення;
- прийняття рішень на підставі фактичних даних;
- управління взаємовідносинами.

Орієнтація на замовника включає:

– визнання безпосередніх і опосередкованих замовників, що одержують продукцію (послуги) від підприємства;

- ідентифікація поточних і майбутніх потреб та очікувань замовників;
- пов'язування цілей підприємства з потребами та очікуваннями замовників;
- інформування персоналу підприємства про потреби та очікування замовників;
- планування, проектування, розроблення та виготовлення продукції (послуг), щоб задовольнити потреби й очікування замовника;

– моніторинг й запровадження дій щодо покращення ступеня задоволеності замовника;

– активне керування відносинами із замовниками для досягнення сталого успіху підприємства.

Лідерство, як принцип ефективного функціонування підприємства, передбачає:

- інформування персоналу про місію, бачення, стратегічні та поточні цілі, політику підприємства;
- створення та підтримання корпоративних цінностей, справедливості та етичних моделей поведінки на всіх рівнях підприємства;

– заохочення до самовдосконалення на всіх рівнях, у всіх структурних підрозділах підприємства;

– забезпечення, щоб керівники на всіх рівнях були позитивними прикладами для персоналу;

– забезпечення персоналу необхідними ресурсами, організація стажування (навчання) персоналу і наданням йому повноважень, щоб діяти прозоро та відповідально;

– належна мотивація та визнання внеску персоналу в загальних здобутках підприємства.

Задіяність персоналу в процесі функціонування підприємства означає наступне:

– постійне (систематичне) спілкування керівництва з персоналом для забезпечення розуміння останнім важливості власного внеску в загальні здобутки підприємства;

– сприяння всіма можливими засобами налагодженню та розвитку співпраці на підприємстві;

– ініціювання та підтримування політики відвертого обговорення та обмінювання знаннями й досвідом в межах підприємства;

– стимулювання персоналу до ініціативності у процесі виконання власних функціональних обов'язків;

– визнання та нагородження персоналу за його внесок, набуття знань і самовдосконалення;

– надання можливостей для самооцінювання власної роботи з погляду реалізації особистих цілей;

– проведення моніторингу й запровадження відповідних заходів щодо покращення ступеня задоволеності персоналу.

Процесний підхід до управління діяльністю підприємства включає:

– визначення цілей підприємства та процесів, потрібних для їх досягнення;

– установлення повноважень, обов'язків і відповідальності щодо управління процесами;

– розуміння можливостей підприємства та розподіл ресурсів для належного функціонування процесів;

– визначення взаємозалежності процесів й аналізування їх впливу на результати діяльності підприємства;

– управління процесами та їх взаємозв'язками як системою для результативного та ефективного досягнення цілей підприємства;

– забезпечення наявності інформації, необхідної для функціонування та поліпшування процесів, а також для здійснення моніторингу, аналізування та оцінювання дієвості підприємства в цілому;

– управління ризиками, які можуть вплинути на результати процесів і загальні результати підприємства.

Постійне поліпшення параметрів та результатів діяльності підприємства забезпечується:

- встановленням цілей щодо поліпшення на всіх рівнях та у всіх структурних підрозділах підприємства;
- систематичним навчанням персоналу на всіх рівнях стосовно того, як застосовувати базові інструменти та методології для досягнення цілей щодо поліпшення;
- розробленням та впровадженням необхідних процесів для реалізації проектів щодо поліпшення;
- здійсненням моніторингу, аналізування та внутрішнього аудиту проектів щодо поліпшення;
- визнанням та винагородженням персоналу за поліпшення.

Ефективність менеджменту, а отже й діяльності підприємства, значною мірою залежить від прийнятих управлінських рішень. Відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2015 прийняття управлінських рішень необхідно здійснювати на підставі фактичних даних, що передбачає:

- визначення, запровадження та здійснення моніторингу ключових показників ефективності діяльності підприємства;
- забезпечення доступності до всіх необхідних даних відповідного персоналу підприємства;
- забезпечення, щоб дані були точними, надійними та захищеними;
- аналізування та оцінювання даних з використанням придатних методів;
- прийняття управлінських рішень на основі фактичних даних з урахуванням досвіду й інтуїції.

Управління взаємовідносинами у процесі діяльності підприємства включає:

- визначення відповідних зацікавлених сторін (наприклад, постачальників, партнерів, замовників, інвесторів тощо) і їх зв'язків з підприємством;
- визначення та встановлення пріоритетності взаємовідносин із зацікавленими сторонами;
- установа взаємовідносин, які збалансують вигоди короткострокового та довгострокового характеру;
- збирання інформації та обмінювання нею з відповідними зацікавленими сторонами;
- здійснення моніторингу показників діяльності та забезпечення щодо них зворотного зв'язку із зацікавленими сторонами;
- запровадження спільної діяльності щодо розвитку та поліпшення відносин з постачальниками, партнерами та іншими зацікавленими сторонами.

Ефективне управління процесами та підприємством в цілому, як свідчить досвід успішних підприємств, досягається шляхом використання циклу PDCA (циклу «Плануй-Виконуй-Перевірй-Дій») за загальної зосередженості на ризик-орієнтованому мисленні, спрямованому на використання можливостей і запобігання небажаним результатам.

Цикл PDCA доцільно застосовувати до всіх процесів і до системи менеджменту підприємства в цілому. Цикл PDCA включає наступні дії:

1. Планування: установа цілей підприємства та його процесів, визначення ресурсів, потрібних для отримання результатів відповідно до вимог замовників і політики підприємства, а також ідентифікація й оцінювання ризиків та можливостей у діяльності.

2. Реалізація запланованих заходів: запровадження системи заходів відповідно до затвердженого плану.

3. Моніторинг та оцінювання результатів: здійснення спостереження за процесами та отриманими результатами (параметрами та вартістю виробленої продукції, послуг), зважаючи на політику підприємства та поставлені цілі, законодавчі, регламентувальні вимоги та вимоги зацікавлених сторін, а також звітування про результати діяльності.

4. Поліпшення (коригування) діяльності: розроблення та запровадження заходів щодо поліпшення дієвості та ефективності функціонування процесів та підприємства в цілому.

Таким чином, ефективна діяльність підприємства з урахуванням вимог ДСТУ ISO 9001:2015 передбачає розроблення, запровадження та підтримування дієвості, перш за все, системи менеджменту підприємства і в тому числі системи управління якістю.