

МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ: ІННОВАЦІЙНІ ШЛЯХИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

© Лісовська Л.С., Іванець Л.В., 2011

Розвиток та поглиблення конкуренції на вітчизняному ринку засвідчують безпрецедентне зростання уваги до проблем якості. Діяльність українських підприємств характеризується переглядом підходів до якості як ефективного засобу подолання кризових явищ, фактора конкурентоспроможності діяльності. Сучасний етап розвитку світової економіки називають «економікою знань», проте механізм такого поступу може бути сформований лише через всезагальне та комплексне управління якістю.

Поняття якості перестало бути об'єктом управління лише продукту як результату ринкової діяльності підприємства (організації). Якість трансформується у іманентний процес постійного самовдосконалення підприємства та його структурних одиниць.

До основних принципів сучасної парадигми менеджменту якості повинні стати такі:

- Всепроникливе забезпечення якості у загальному менеджменті підприємства;
- Комплексне інтегрування з діяльністю споживачів та партнерів;
- Переакцентування об'єкту забезпечення від якості продукції до якості процесів;
- Формування і використання ланцюжка “створення вартості”;
- Взаємоузгоджені критерії ефективності менеджменту якості між усіма зацікавленими сторонами;
- Розширення меж та розуміння характерних ознак «споживача»;
- Системна трансформація якості продукту до якості розвитку його виробника.

Пропонований підхід до забезпечення якості на підприємстві базується на інтеграції таких положень:

- 1) направити оцінку на систему об'єктів якості в організації;
- 2) виконувати оцінку з позицій споживача, не тільки зовнішнього (потенційного і реального покупця), але і внутрішнього (сукупності працівників, які взаємодіють в інтегрованому процесі формування якості у визначеній послідовності);
- 3) поєднати результати зовнішнього (з боку споживачів різних рівнів) і внутрішнього (з боку виконавців) оцінювання;
- 4) враховувати й аналізувати можливі види розбіжностей під час оцінки об'єктів якості різними суб'єктами та за складовими сприйняття якості (“очікування, вимоги – процес”, “очікування, вимоги – результат”, “процес – результат”, “очікування, вимоги – очікування, вимоги” та ін.).

Менеджмент якості повинен стати менеджментом взаємовідносин зі споживачами послуг, він є цілеспрямованим перманентним процесом з формування і розвитку відносин, основаних на бажанні досягнення взаємовигідних рішень.

Забезпечення якості повинно розглядатися через зміну концепції формування взаємовідносин зі споживачами. Системна парадигма взаємовідносин зі споживачами базується на залученні всіх зацікавлених осіб до процесу функціонування підприємства: розробку продукту, оцінку якості, мотивацію виконавців послуги тощо.

Міжнародні стандарти ISO вважаються класичним фундаментом менеджменту якості. Міжнародне співтовариство усвідомлює позитивний внесок ISO у зростання глобалізації шляхом розроблення стандартів для поширення нових технологій, взаємодії, випробувань і оцінювання відповідності, якості, охорони здоров'я, безпеки і охорони навколишнього середовища. В економічному просторі стандарти ISO сприяють інноваціям і належній бізнесовій практиці,

відкривають ринки, підвищують ефективність, підтримують електронну торгівлю і впровадження нових технологій, стимулюють зростання послуг і підтримують економіку, що формується.

Сучасний етап розвитку суспільства характеризується необхідністю впровадження трирівневої моделі СУЯ. До існуючих двох рівнів ISO 9001:2000 (удосконалення продукту та удосконалення СУЯ) сьогодні додається третій — інноваційний розвиток організації. Формування науково-методичної основи розроблення та реалізації інновацій із підвищення (забезпечення) якості продукції передбачає систематизування робіт із забезпечення якості.

Визначення складу робіт у сфері забезпечення якості продукції базується на встановленні об'єкта забезпечення якості на кожному етапі інноваційної діяльності, виявленні можливих причин відхилення значень його фактичних показників від заданих через невідповідність показників якості кожного елемента робіт. Якщо кожен роботу представити як процес виробництва, то за елементи роботи можна прийняти засоби і предмети праці, а також інформацію й праці виконавців, які мають свою специфіку.

Роботи із забезпечення якості продукції можуть мати характер науково-дослідницької, проектно-конструкторської, виробничої та управлінської діяльності. Дослідження складу, виду, а також організаційно-економічних параметрів робіт із забезпечення якості продукції на різних етапах життєвого циклу продукції дозволило зробити такі висновки.

1. Вимоги до робіт із забезпечення якості продукції на різних етапах інноваційної діяльності значно відрізняються, що зумовлює відмінності характеру, періодів, обсягів, частоти проведення та вартості робіт.

2. Найбільшу значущість, частоту проведення і обсяги мають роботи із забезпечення якості продукції на всіх стадіях науково-дослідних робіт.

3. Незважаючи на різноманітність видів робіт із забезпечення якості продукції на різних етапах, більшість з них є ідентичними за виконуваними функціями, характером діяльності, організацією проведення, а головне, за подібністю принципів формування витрат і ефектів від їх проведення. Все це дозволяє об'єднати роботи із забезпечення якості продукції у групи однакової направленості і дає можливість створити методичне підґрунтя оцінювання витрат на інноваційну діяльність для кожної групи.

Систематизація робіт із забезпечення якості продукції створює передумови для визначення місця проведення та виконавців робіт, оцінювання витрат на якість, організування їх обліку, аналізування та обґрунтованого регулювання.

Основою проведення оцінювання, обліку та кількісного аналізування витрат на забезпечення якості продукції є їх класифікація. Аргументування вибору класифікаційних ознак зумовлюється цілями аналізування витрат.

При групуванні витрат на забезпечення якості класифікаційною ознакою є їх зв'язок із відповідними процесами. В наслідок цього виділяють групу проектних, виробничих і експлуатаційних витрат на забезпечення якості інноваційної продукції. При проведенні кількісного аналізування витрат на якість порівняння загальних витрат на забезпечення якості продукції може проводитися з такими показниками інноваційної діяльності підприємства:

- собівартістю виготовлення нової і/або удосконаленої продукції;
- окремими структурними елементами собівартості нової і/або удосконаленої продукції (наприклад, матеріальними або трудовими витратами);
- ціною продажу нової і/або удосконаленої продукції.

Оцінений рівень витрат на інноваційну діяльність дасть змогу обґрунтувати та вибрати методи інноваційної стратегії і стратегії розвитку підприємства, а отже, забезпечити необхідну якість інноваційних процесів на вітчизняних підприємствах.