

Ірина БОНДАР

здобувач освітньо-професійної програми

«Менеджмент», ЗУНУ

Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри
менеджменту, публічного управління та персоналу, ЗУНУ

Тамара ПОПОВИЧ

ІСТИТУЦІЙНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Інституційна складова є фундаментальним елементом системи управління якістю, оскільки забезпечує її нормативне, організаційне, процедурне та ціннісне підґрунтя. Система управління якістю (СУЯ) не може функціонувати ефективно без чітко визначених правил, вибудованих структур і дієвих механізмів, що регламентують процеси прийняття рішень, розподілу повноважень, оцінювання якості та її постійного вдосконалення.

В умовах інтеграційних процесів України у світовий економічний простір особливої ваги набуває дотримання міжнародних стандартів якості, передусім серії ISO 9000, які вимагають наявності формалізованої системи управління з визначеною інституційною інфраструктурою якості. Це передбачає наявність внутрішніх політик якості, функціонування відповідних служб, механізмів внутрішнього контролю та аудиту якості, а також взаємодію з національними та міжнародними органами сертифікації..

За узагальненими науковими підходами [2-3], під інституційним забезпеченням системи управління якістю варто розуміти сукупність організаційних структур, нормативно-правових актів, процедур, механізмів і ресурсів, які створюють основу для ефективного функціонування та розвитку системи управління якістю на всіх ієрархічних рівнях. Його структуру формують такі ключові елементи: нормативно-правові акти в питаннях забезпечення якості, національні та міжнародні стандарти якості; уповноважені державні інституції, громадські

організації та професійні асоціації; внутріорганізаційні підрозділи з якості в установах, організаціях, підприємствах; успішні практики реалізації принципів якісного управління, моніторингу якості, внутрішнього аудиту якості, інформаційної підтримки СУЯ, кадрового і фінансового забезпечення впровадження СУЯ.

В сучасних умовах особливе місце в інституційному забезпеченні СУЯ займають міжнародні стандарти серії ISO 9000, які задають єдині правила гри, стандартизують підходи в управлінні, забезпечують взаєморозуміння між організаціями-партнерами, споживачами, країнами та контролюючими органами. За своїм змістом, такі стандарти забезпечують: базові принципи якості; уніфіковану структуру систем управління якістю; єдині вимоги до процесів, їх документування, контролювання та поліпшення; формують нормативну базу для розробки національних систем якості тощо. Окрім того, дотримання принципів рекомендацій МС ISO при впровадженні систем якості сприяє підвищенню репутації та довіри у взаємовідносинах з клієнтами, розвитку партнерство і взаєморозуміння, забезпечити безперервне вдосконалення та посилення конкурентних переваг.

Важливим аргументом в побудові дієвої СУЯ в інституційному аспекті є дотримання принципів якості, закладених і аргументованих в МС ISO 9001. Даний стандарт визначає сім базових принципів, які формують філософію якості та складають практичну основу функціонування СУЯ, забезпечуючи її ефективність, сталість та орієнтацію на результат. Це:

1. Орієнтація на споживача (ставить завдання пріоритетності задоволення його потреб і очікувань. Організація повинна розуміти поточні та майбутні потреби клієнтів, прагнути перевищити їхні очікування).

2. Лідерство (спроможність керівництва встановлювати єдність цілей з якості і напрямів розвитку організації та створювати умови для залучення працівників до досягнення цих цілей. Лідери формують культуру якості, створюють умови для мотивації і відповідальності).

3. Залучення персоналу (активізація участі всіх працівників у процесах забезпечення якості, посилення їх відповідальності за якісні результати роботи і діяльності, зорієнтованої на результат. Розкриття потенціалу персоналу є інструментом підвищення якості).

4. Процесний підхід в управлінні та організації (розглядає діяльність як сукупність взаємозв'язаних процесів, що мають вхід, вихід, ресурси, конкретних виконавців та відповідальність. Це дозволяє ефективно управляти ресурсами, результатами та управляти ризиками).

5. Постійне вдосконалення (є основою для безперервного вдосконалення. Це стосується не лише операційної діяльності, але й процесів системи управління та культури якості).

6. Прийняття рішень на основі доказів (фактів) (всі рішення, що приймаються в сфері якості, повинні ґрунтуватися на об'єктивному аналізі даних, а не на припущеннях. У цьому контексті важливими інструментами стають моніторинг, внутрішній аудит, аналіз ризиків, само оцінювання).

7. Управління взаємовигідними відносинами зі зацікавленими сторонами (спрямовується на налагодження взаємовигідних стосунків із постачальниками, партнерами, клієнтами, органами влади. Це сприяє стабільності, взаємній довірі та кращим результатам).

Аналіз практики побудови СУЯ у вітчизняних організаціях засвідчив наявність певних проблем в її інституційній підтримці, що пов'язуються зі слабкими або ж неефективними організаційними, нормативними, кадровими та процедурними аспектами. До таких проблем можна віднести: формалізм у впровадженні СУЯ, коли вона створюється для «галочки», а не для вироблення політики зростання на засадах якості, коли задекларовані принципи якості реально не впроваджуються у щоденну діяльність; недостатня підтримка СУЯ з боку керівництва, яке не демонструє реальної зацікавленості або відповідальності за якість; відсутність або слабкість внутрішньої нормативної бази з

управління якістю, коли в організації відсутніми є чітко прописані регламенти, стандартні операційні процедури, політика якості, внутрішні положення, які забезпечують виконання вимог стандартів; недостатній рівень підготовки персоналу, коли вони не розуміють суті СУЯ, її цілей і своєї ролі в ній; слабка інтеграція СУЯ у загальну систему управління організацією та відсутність зв'язку з бізнес-цілями, ризик-менеджментом, стратегічним плануванням; недостатній внутрішній контроль і аудит якості, а виявлені невідповідності не ведуть до реального вдосконалення; низький рівень цифровізації процесів якості, а саме відсутність ІТ-систем, які б дозволяли автоматизувати контроль, аналіз, документування процесів якості; недосконалість та обмеженість зовнішнього інституційного середовища, недостатня підтримка політики якості з боку держави, галузевих асоціацій, сертифікаційних органів.

Отже, можна констатувати, що у бізнес-структурах інституційне забезпечення СУЯ часто залишається недостатньо розвиненим, що знижує ефективність управління якістю, обмежує конкурентоспроможність і перешкоджає сталому розвитку. Подолання цих проблем вимагає не лише технічних рішень, а й організаційної трансформації та змін у корпоративній культурі.

Список використаних джерел

1. ДСТУ ISO 9001:2016 Система управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2008) Національний стандарт України URL: http://www.gereho.dp.ua/index/info_dstu_iso_9001-2009.html
2. Нікітенко О. М., Єгоров А. Б., Штефан Н. В. Сучасні інструменти управління якістю : підручник. Харків : ХНУРЕ, 2019. URL: http://libsearch.kture/ftplib/2020/Uchbova/Izd_El_vyd_Nikitenko_pidruchn_2019_u_kr.pdf.
3. Попович Т.М. Управління якістю: навч. посібник. Тернопіль. КРОК.2013.320с.
4. Ute Droege (2024) Seven quality management principles URL: <https://www.dqsglobal.com/en-pk/learn/dqs-knowledge-center/seven-quality-management-principles>