

5. Ляховська О. С. Круїзний туризм в Україні / О. С. Ляховська // Українська культура: минуле, сучасне, шляхи розвитку : зб. наук. праць. Наук. записки Рівненського держ. гуман. ун-ту. — 2011. — № 17. — Т. 2. — С. 25—30.
6. Papathanassis A. Income lighthouses at sea: The potential of cruise tourism for German destinations / A. Papathanassis. — TASH Fachtaqunq Kreuzfahrt. — Kiel, 2011. — 23 p.
7. Brida J. G. The impacts of the cruise industry on tourism destinations [Электронный ресурс] / J. G. Brida, S. Z. Aguirre. — 2013. — Режим доступа : <http://ssrn.com/abstract=1298403>.
8. Яркіна Н. Н. Екстраполяція як средство експресс-діагностики в управленні підприємствами рибного господарства / Н. Н. Яркіна // Економічний аналіз : зб. наук. праць. — Тернопіль : Економічна думка, 2013. — Вип. 12. — Ч. 4. — С. 180—184.
9. Яркіна Н. М. Статистика : навч. посіб. / Н. М. Яркіна. — К. : Університет «Україна», 2012. — 256 с.
10. Тищенко А. Н. Экономическая результативность деятельности предприятий : монография / А. Н. Тищенко, Н. А. Кизим, Я. В. Догадайло. — Х. : ИД «ИНЖЭК», 2005. — 144 с.
11. Мересте У. Матричная концепция изучения экономической эффективности / У. Мересте // Изучение эффективности производства. — Таллин : ТПИ, 1981. — С. 15—37.
12. Хотомлянський А. Л. Оцінка і аналіз виробничо-господарської діяльності підприємства з використанням матричної моделі / А. Л. Хотомлянський, Т. Н. Чернота, Д. В. Тузенко // Вестник Приазовского Государственного технического университета. — Мариуполь : ПГТУ, 2000. — Вып. 9. — С. 258—263.

УДК 658.562

РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ

Мартынюк Е.С., аспирант

Донецкий национальный технический университет

В статье анализируются понятия «результативность», «эффективность» системы менеджмента качества предприятия. Проанализированы причины, которые влияют на эффективность функционирующих СМК, а также проведен анализ данных по результатам опроса об эффективности внедренных СМК.

Ключевые слова: система менеджмента качества, результативность, эффективность, удовлетворенность потребителя, ресурсы.

Мартинюк О.С. РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ І ЕФЕКТИВНІСТЬ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ПІДПРИЄМСТВА / Донецький національний технічний університет, Україна

У статті аналізуються поняття «результативність», «ефективність» системи менеджменту якості підприємства. Проаналізовані причини, які впливають на ефективність функціонуючих СМЯ, а також проведений аналіз даних за результатами опитування про ефективність впроваджених СМЯ.

Ключові слова: система менеджменту якості, результативність, ефективність, задоволеність споживача, ресурси.

Martyniuk E.S. EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY OF SYSTEM OF MANAGEMENT OF QUALITY OF ENTERPRISE / Donetsk National Technical University, Ukraine

In the article concepts are analyzed «effectiveness», «efficiency» of the system of management of quality of enterprise. Reasons that influence on efficiency of functioning SMQ are analyzed, and also the analysis of data is conducted on results questioning about efficiency of inculcated SMQ.

Key words: system of management of quality, effectiveness, efficiency, satisfaction of consumer, resources.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ

Вопрос эффективного управления для промышленных предприятий в настоящее время является особенно актуальным. Остаётся острой проблема эффективного производства и конкурентоспособности, как на внутреннем так и на международном рынках. Каким образом улучшить процесс управления на предприятии для его дальнейшего успешного функционирования. Ответ на эти вопросы многие руководители видят во внедрении системы менеджмента качества (СМК).

АНАЛИЗ ПОСЛЕДНИХ ИССЛЕДОВАНИЙ И ПУБЛИКАЦИЙ

Проблемы результативности и эффективности изложены в работе В. А. Качалова [1]. А. Язовских рассматривает критерии «эффективности» и «результативности» как философские категории [2]. Степанов А. в своей работе проводит анализ нормативной, содержательной, организационной составляющей эффективности СМК на предприятии [3]. Работа В. Барина, В. Елиферова посвящена использованию стандартов на системы менеджмента качества, их эффективному применению [4]. В статье К. Ю. Хармса анализируются ошибки, которые допускают предприятия при внедрении СМК, а также рассматривается опыт и эффективность применения процедуры ISO 9000 [5]. Эффективность систем менеджмента качества на предприятиях, а также результаты внедрённых систем представлены в работах [6, 7, 8]. Елзов А. Н. в своей статье отмечает, что ситуация, сложившаяся в области построения СМК сложная, даже критическая, но при всём этом ситуацию можно улучшить путём использования предложенных им мероприятий [9].

ФОРМИРОВАНИЕ ЦЕЛЕЙ СТАТЬИ

Исследовать результативность и эффективность функционирования системы менеджмента качества предприятия.

ИЗЛОЖЕНИЕ ОСНОВНОГО МАТЕРИАЛА ИССЛЕДОВАНИЯ

Для руководителей главными условиями (преимуществами), заставляющими внедрять СМК являются:

- увеличение объёма выпуска продукции;
- повышение удовлетворенности потребителей и как следствие – рост числа клиентов;
- снижение числа претензий к качеству продукции.

Затем, если СМК не оправдала ожиданий руководителей, значит, по их мнению, она не результативна и не эффективна. Но стоит отметить, что методики определения результативности и эффективности СМК, которые бы на 100% подходили для всех предприятий, ещё не разработаны. Поэтому в настоящее время каждое предприятие определяет эффективность СМК по своим разработанным методикам.

Чёткого определения «результативности СМК» и «эффективности СМК» нет, специалисты трактуют эти категории по-разному. Так, автор [1, с. 29] определяет результативность СМК как степень, в которой организация реализовала запланированную деятельность в области качества и достигла запланированных целей в области качества, включая цели, относящиеся к удовлетворенности конкретных потребителей и ожиданиям рынка.

А повышение результативности СМК видит в постоянной постановке всё более высоких целей в области качества и создание необходимых условий для их достижения. Это деятельность по повышению потенциала СМК, по повышению её возможностей или способностей [1, с. 31].

Результативность можно рассматривать как согласование времени и результата – факт своевременного достижения заданного результата, а эффективность – удовлетворение интересов всех заинтересованных сторон посредством своевременного достижения заданного результата [2] (рис. 1; рис. 2).

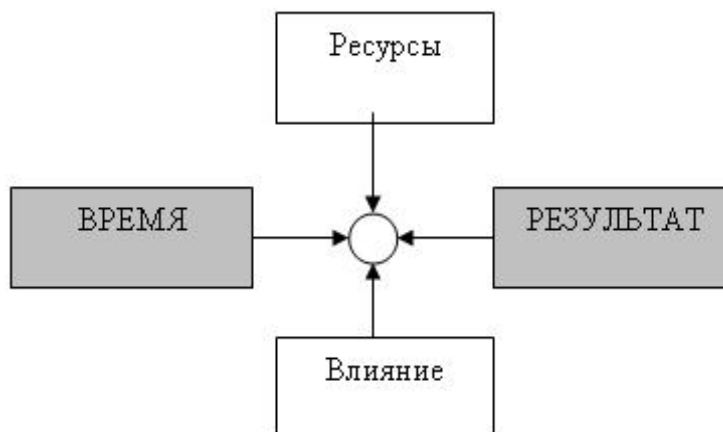


Рис. 1. Формирование результативности [составлено на основе 2]

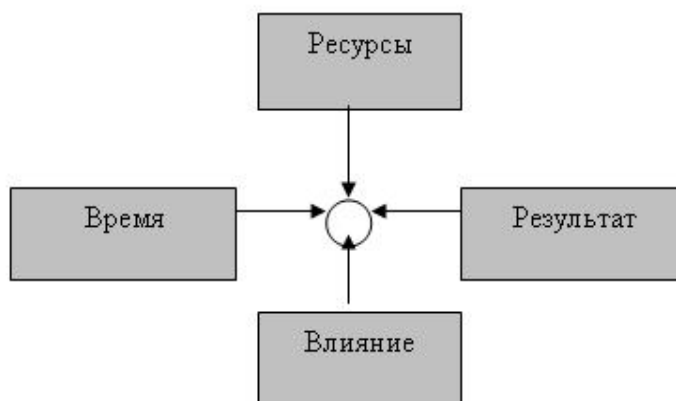


Рис. 2. Формирование эффективности
[составлено на основе 2]

По мнению [3], нельзя говорить об эффективных или неэффективных СМК. Не бывает неэффективных СМК, они все эффективны, но имеют при этом различную степень эффективности. СМК эффективна всегда. Необходимо рассматривать эффективность СМК с указанием конкретных значений показателей эффективности, без которых нет смысла говорить о «эффективности вообще» всей системы. Критерии не эффективности, а эффективного состояния СМК должно устанавливать само предприятие. Эффект от внедрения СМК зависит от уровня, на котором находилось предприятие до внедрения системы: чем ниже уровень, тем выше эффект.

Оценивая полезность и эффективность применения стандарта ISO 9001:2008, специалисты отмечают низкий уровень освоения резервов повышения эффективности использования СМК. Степень реального применения требований стандарта к СМК по обследованным предприятиям (количество предприятий составляет 43 по различным отраслям: горнодобывающая промышленность, обрабатывающая промышленность, транспорт и др.), по экспертным оценкам специалистов, составляет около 20-30%. В западной практике, по данным сертификационных агентств, этот показатель оценивается в 60-70% [4, с. 59]. По результатам исследования, положительный эффект от внедрения стандарта ISO 9001:2008 получили только 3 организации из 43 предприятий – менее 7%. Основная проблема низкой эффективности СМК – несистемный подход к построению менеджмента организации и внедрению СМК. Основным отрицательным моментом является неправильное толкование системы и, как следствие, ошибочное использование её возможностей [4, с. 60].

По мнению аудитора, специалиста по качеству К. Ю. Хармса, после более чем десятилетнего опыта применения СМК, до сих пор нет надёжных, получивших научную оценку, выводов о том, даёт ли применение процедуры ISO 9000, действительно, улучшение качества [5, с. 86].

Как отмечают специалисты предприятий, на которых действует СМК, на вопрос об эффективности системы нельзя дать однозначного ответа. Несмотря на то, что сертификат СМК упрощает заключение договоров, нет объективных данных, что СМК предприятия работает эффективно [6, с. 27].

На рисунке 3 представлены данные по результатам опроса об эффективности функционирующих на предприятиях СМК.

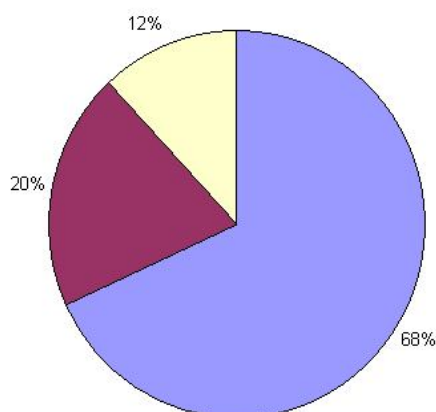


Рис. 3. Эффективность функционирующих СМК, (%)
[составлено на основе 6]

Данные на рисунке показывают, что 68% опрошенных считают СМК неэффективной, 20% – эффективной и 12% затрудняются ответить.

А по сведениям [7, с. 55] процент неэффективности СМК немного выше и составляет 70,12%, 19,09% – СМК эффективна и 10,79% – затрудняются ответить.

Как отмечено в [10, с. 7-8], от 60% до 80% предприятий не получили ожидаемого эффекта от СМК. Основные причины – формальное внедрение стандартов и низкая роль в создании СМК первого руководителя. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают элементы системы, процедуры, требования к входной и выходной информации, но они не устанавливают рациональность и обоснованность принимаемых решений. Ведущие менеджеры многих стран пришли к выводу, что нет ни одной компании в мире, которая была бы лучшей во всём. Предприятия должны постоянно искать лучший практический опыт, творчески его изучать и трансформировать во все структуры организации.

Причинами низкой эффективности, а в некоторых случаях неэффективности СМК, служат следующие причины [11]:

1. В ряде случаев СМК воспринимается как система (пакет) документов, а не как документированная: какой результативности можно ожидать от СМК, если она существует только на бумаге?

2. При сертификации необходимо понять, как и кем разработана СМК. Если СМК полностью разработана персоналом служб качества или стандартизации, она не может быть результативной, так как персонал этих служб не может быть компетентным во всех вопросах. Для остального персонала такая разработка будет инородной и непонятной, воспринимать её будут формально, как навязанную повинность.

3. Распространенной ошибкой является несоответствие Политики в области качества своему назначению, не всегда она представляет собой документ высшего руководства. Чаще всего Политика разрабатывается службой качества, при этом руководство не особенно в неё и вникает.

4. Наличие в подразделениях измеримых целей (задач), понятных персоналу, является одним из признаков внедрения СМК. Если персонал не видит своего места в СМК, то говорить о её внедрении было бы ошибкой.

5. Отсутствует серьёзный анализ пригодности и результативности СМК «со стороны руководства», который чаще всего является анализом «со стороны службы качества», что исключает разработку в полном объёме реальных мер по обеспечению результативности СМК и её дальнейшему улучшению.

6. Формальное внедрение процессного подхода. ISO 9001:2008 не содержит формальной классификации процессов, причем в известной мере организация свободна в выборе процессов и может давать описания и включать в СМК только те процессы, которые добавляют ценность. Опускаются многие важные характеристики процессов: не нормируются требования к входу и выходу каждого процесса (качество, затраты, сроки поставки), не устанавливаются требования к оборудованию, персоналу, документации, сырью.

7. Нереализация (игнорирование) принципа постоянного улучшения. В стандарте ISO 9001:2008 содержатся требования к улучшению как продукции (услуг), так и процессов. Эти улучшения находятся в прямой зависимости от ожиданий потребителей. Поскольку потребности и ожидания потребителей со временем изменяются, организация должна постоянно реагировать на эти изменения и соответственно постоянно улучшать свою продукцию и процессы. К процессам может применяться методология улучшения PDCA.

8. Подмена корректирующих действий коррекциями. Коррекция необходима, но должна носить одноразовый характер, если СМК результативна. Корректирующее действие предпринимается для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации, что «работает» на результативность СМК. Если после устранения какое-либо несоответствие повторяется, значит, его причина не была вскрыта, т.е. корректирующее действие было подменено коррекцией.

Несмотря на большой процент неэффективности СМК, всё же мы видим, что есть и такие предприятия, на которых СМК функционирует успешно. Так, при проведении опроса оценки эффективности СМК (по 18 показателям) на предприятиях, сертифицировавших СМК, были получены следующие результаты [8, с. 55]:

- 90% опрошенных отметили, что у них увеличился объём выпускаемой продукции;
- 75% отметили, что повысилась удовлетворённость потребителей;
- 85% – увеличилось число клиентов и расширилась номенклатура продукции;
- 80% – улучшились функциональные технические характеристики выпускаемой продукции, возросли доходы от реализации продукции;

- 60% – снизились число рекламаций и претензий к качеству выпускаемой продукции или качеству обслуживания

По данным [9], об успешности действия СМК на предприятии свидетельствуют такие результаты:

- в 1,3 раза – увеличение производительности труда;
- с 4,06 до 4,66 (по пятибалльной шкале) – увеличение уровня удовлетворённости потребителей (что говорит о росте доверия со стороны заказчиков);
- на 30% – уменьшение числа замечаний органов экспертизы;
- с 6,8% до 2,2% – уменьшение текучести кадров.

ВЫВОДЫ

Таким образом, результативность и эффективность являются важными составляющими системы менеджмента качества. Несмотря на многолетний опыт применения СМК, как отмечают многие эксперты, всё же нет однозначного ответа эффективности СМК. Основные причины низкой эффективности СМК – несистемный подход к построению, формальное внедрение стандартов и низкая роль руководства предприятия в создании СМК. Однако, несмотря на критику и негативное отношение к СМК на многих предприятиях (что подтверждают результаты опроса), всё же отмечается большой процент успешно внедрённых систем. Говорить о результативности СМК или её эффективности можно только по определённому предприятию и только по критериям, которые разработаны и применяются на данном предприятии.

ЛИТЕРАТУРА

1. Качалов В. А. Что такое «постоянное повышение результативности СМК»? / В. А. Качалов // Методы менеджмента качества. — 2007. — № 1. — С. 28—32.
2. Язовских А. Эффективность и результативность: философия или фактор успеха [Электронный ресурс] / А. Язовских. — Режим доступа : <http://www.e-xecutive.ru/community/articles/1086065/>.
3. Степанов А. Давайте понимать и говорить правильно, или критика на критику / А. Степанов // Стандарты и качество. — 2007. — № 6. — С. 62—67.
4. Баринов В. Использование стандартов на системы менеджмента качества – путь к управлению эффективностью / В. Баринов, В. Елиферов // Стандарты и качество. — 2011. — № 8. — С. 58—63.
5. Хармс К. Ю. Некоторые аспекты менеджмента качества / К. Ю. Хармс // Das Management. — 2010. — №4/07-09/. — С. 85—87.
6. Блицопрос // Методы менеджмента качества. — 2011. — № 7. — С. 27.
7. Эффективность СМК в России // Стандарты и качество. — 2011. — № 7. — С. 55.
8. Мельникова Е. В. Инновации в области качества – путь к высоким стандартам жизни / Е. В. Мельникова // Методы менеджмента качества. — 2006. — № 2. — С. 54—55.
9. Елжов А. Кризис ИСО 9001. Преодоление / А. Елжов // Стандарты и качество. — 2011. — № 7. — С. 52—54.
10. Качество: прошлое, настоящее, будущее // Стандарты и качество. — 2006. — № 1. — С. 6—9.
11. Егорова Л. Причины неэффективности систем менеджмента качества [Электронный ресурс] / Л. Егорова. — Режим доступа : <http://quality.eup.ru/MATERIALY12/no-effect.htm>.

УДК 330.341.2

ИЕРАРХИЧЕСКИЕ И СЕТЕВЫЕ МЕХАНИЗМЫ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Миколенко Е.П., аспирант

Харьковский гуманитарный университет «Народная украинская академия»

В статье проводится анализ институтов, регулирующих поведение экономических агентов как конструкторов институционального взаимодействия. Раскрыты особенности влияния принципов иерархической или сетевой организации взаимодействия экономических агентов на адаптационные способности экономической системы и ее эволюционное развитие. Доказано, что институты, в основу которых положены иерархические основы организации, склонны к эволюционному развитию и