

ЕФЕКТИВНІСТЬ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ В ДЕРЖАВНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «МИКОЛАЇВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»

MANAGEMENT SYSTEM'S EFFECTIVENESS AT THE STATE ENTERPRISE «MYKOLAIVSTANDARDMETROLOGY»



Ірина РОМАНЕНКО,
директор
ДП «Миколаївстандартметрологія»

Iryna ROMANENKO,
Director,
SE «Mykolaivstandardmetrology»

Олена КАЗИМИР,
інженер зі стандартизації
ДП «Миколаївстандартметрологія»

Olena KAZYMYR,
Standardization engineer,
SE «Mykolaivstandardmetrology»



У надзвичайно важких умовах сьогодення, коли низька ціна продукції при виборі продукту споживання перемагає у свідомості споживача, якість та безпечність продукції стали головними факторами забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг підприємств вітчизняного ринку. Для приєднання до будь-якого світового ринку [1] виробникам продукції необхідно відповідати не тільки за вдосконалення технології виробництва, а й за діяльність кожного елемента управління підприємством. Для реалізації стратегічних планів щодо покращення економічного стану країни [2] державою заплановано низку заходів для підвищення якості та безпечності продукції вітчизняних підприємств [3, 4, 5].

Виробники продукції прагнуть, з одного боку, зменшити витрати, пов'язані з виробництвом якісної та безпечної продукції, впливом на навколишнє середовище, охороною здоров'я та безпекою праці працівників, з другого – підвищити рівень виробництва, ефективно керуючи діяльністю підприємства, і одночасно поліпшити корпоративний імідж. Як показує досвід провідних світових підприємств, які із 1990-х років почали впроваджувати та сертифікували системи управління якістю, безпечністю харчової продукції, екологічного керування, гігієною та безпекою праці, орієнтуючись на вимоги міжнародних стандартів, цей шлях приводить до випуску якісної, безпечної та конкурентоспроможної продукції [6]. Світові підприємства усвідомили необхідність впровадження систем управління якістю, а також те, які переваги підприємствам надають сертифіковані системи, що підтверджуються даними, вказаними в **табл. 1**.

При проведенні аналізу відомостей, наведених у табл. 1, за період спостереження кількість систем управління якістю зросла в середньому на 29,3%. Особливо швидкими темпами це відбувалося в Європі – на 32,6%. Не дивно, що товаровиробники з цього континенту набули слави найпотужніших інноваторів, нарощуючи обсяги експорту наукоємної продукції [7].

У **табл. 2** наведено дані щодо впровадження систем управління на Україні у порівнянні з впровадженням цих систем у країнах – членах ISO. Як бачимо, в Україні ще не в повній мірі підприємства-виробники усвідомили необхідність та корисність впровадження таких систем управління.

Таблиця 1. Системи управління якістю у світі [6]

Регіони	Роки			
	1995	2000	2005	2009
Африка/Західна Азія	3 378	20 183	48 327	77 408
Центральна/Південна Америка	1 220	10 805	22 498	36 551
Північна Америка	10 374	48 296	59 663	41 947
Європа	92 611	269 332	377 196	500 319

Нині в Україні послуги у сфері сертифікації (оцінки відповідності) надають міжнародні органи із сертифікації та органи із сертифікації/оцінки відповідності державних підприємств, які підпорядковані Мінекономрозвитку України, в тому числі і ДП «Миколаївстандартметрологія». Показники діяльності ДП «Миколаївстандартметрологія» вказують на те, що надані послуги у сфері стандартизації, метрології та сертифікації (оцінки відповідності) завжди відповідають високим вимогам, які встановлено до різних сфер його діяльності.

Показники фінансово-господарської діяльності ДП «Миколаївстандартметрологія» вказують на те, що підприємство у 2012 році одержало чистого прибутку 814,0 тис. грн. Відповідно зросли відрахування до Державного бюджету України та до фонду розвитку виробництва. Важливо, що підприємство веде політику щодо оновлення основних засобів та інших необоротних активів. Стабільно зростають обсяги реалізації послуг. У 2012 році зростання доходу становило 16,8%.

Водночас коефіцієнт зростання обсягів реалізації встановив 1,17, а коефіцієнт зростання заробітної плати – 1,22. За всіма показниками діяльності можна визначити, що ДП «Миколаївстандартметрологія» – прибуткове підприємство.

Одним із найважливіших показників можна вважати рівень задоволеності замовників, тобто кінцевих споживачів послуг. За результатами анкетування, яке проводиться протягом кожного календарного року, споживачі дуже високо оцінили рівень та якість отриманих послуг від ДП «Миколаївстандартметрологія» у сфері сертифікації/оцінки відповідності, стандартизації та метрології.

За результатами даних аналізування з боку керівництва та даних зворотного зв'язку зі споживачами встановлено обмежену кількість скарг, претензій та рекламцій на роботу структурних підрозділів.

Причини звернень громадян:

- порушення суб'єктами господарювання законодавства при здійсненні торгівлі;
- невідповідність вимогам законодавства при виготовленні та реалізації харчових продуктів;

Таблиця 2. Сертифіковані системи управління в Україні [8]

Система управління відповідно до вимог НД	Країни – члени ISO			Україна		
	2011	2012	Приріст, %	2011	2012	Приріст, %
Система управління якістю відповідно до ДСТУ ISO 9001:2009	1079 647	1101272	2,0	2895	3002	3,7
Система екологічного керування відповідно до ДСТУ ISO 14001:2006	261957	285844	9,12	108	119	10,2
Система управління гігієною та безпекою праці відповідно до ДСТУ OHSAS 18001:2006	-	-	-	25	26	4

Таблиця 3. Показники фінансово-господарської діяльності ДП «Миколаївстандартметрологія»

Коефіцієнти	Оптимальне значення показника	Фактичне значення показника		
		2011	2012	Відхилення (+/-)
Рентабельності активів	> 0 Збільшення	0,12	0,15	0,03
Рентабельності діяльності	> 0 Збільшення	0,04	0,05	0,01
Фінансової стійкості підприємства	Збільшення	2,45	4,16	1,71

Таблиця 4. Кількість скарг, які надійшли до ДП «Миколаївстандартметрологія»

Роки	Кількість скарг	Джерела	Дії підприємства
2010	14	Звернення громадян	Всі звернення розглянуто та вжито відповідних заходів у межах компетенції
2011	12	Звернення громадян	
2012	5	Звернення громадян	
2013	0	-	

- вимоги надання роз'яснень щодо зауважень, отриманих під час експертизи засобів вимірювальної техніки;
- незаконна організація виробництва.

Маємо підкреслити, що звернення громадян не стосуються діяльності та надання послуг, що виконуються структурними підрозділами ДП «Миколаївстандартметрологія».

Таким чином постає питання: як забезпечити й надалі підтримання такої високої планки щодо якості послуг, що надаються підприємством у складних умовах реформування економіки країни, адже на нього покладено завдання завжди бути на крок попереду виробника?

Для вдосконалення діяльності керівництво підприємства у 2003 році ініціювало впровадження системи управління якістю (СУЯ) відповідно до вимог стандарту ДСТУ ISO 9001. Всі ці заходи можна розглядати як шлях до досягнення певної мети – підвищення якості роботи підприємства. Такі заходи одночасно торкалися багатьох сторін роботи підприємства, носили комплексний характер.

Однією з найважливіших умов розробки та впровадження системи управління якістю в ДП «Миколаївстандартметрологія» стало формування належного рівня свідомості персоналу всіх рівнів: від топ-менеджменту до виконавців нижчої ланки. Підготовка персоналу підприємства орієнтована на формування знань і вмінь щодо якісного надання послуг. Усі працівники підприємства у повсякденній роботі керуються вимогами чинних законодавчих та нормативних документів у регламентованій сфері діяльності та запроваджених актуальних документів системи управління якістю.

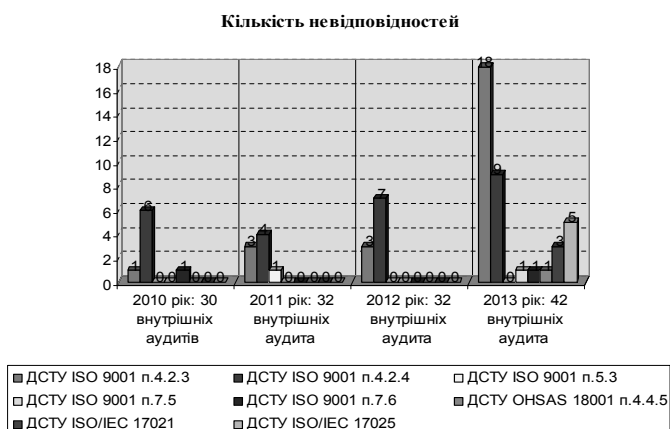
Із запровадженням системи управління якістю підприємство отримало механізм, що дозволяє виявляти невідповідності під час внутрішнього аудиту, вчасно запроваджувати коригувальні дії для усунення цих невідповідностей та забезпечувати споживачів якісною послугою.

Більша кількість невідповідностей кваліфікована як незначні відхилення. Невідповідності за пп. 4.2.3, 4.2.4 «Контроль документів та протоколів» є типовими, і це пов'язано з особливостями діяльності ДП «Миколаївстандартметрологія».

Відповідно до вимог внутрішньої методики системи управління якістю М 8.2-01 «Внутрішній аудит» деякі незначні відхилення, що не мають впливу на якість надання послуг, кваліфікуються як зауваження, і це не передбачає оформлення протоколу невідповідностей. На всі зареєстровані невідповідності були розроблені та запроваджені коригувальні дії, що сприяли поліпшенню надання послуг.

Аналізуючи вищевказане, можна зазначити, що система управління приносить користь підприємству, є зручним інструментом управління, а її основні принципи й можливості необхідно поширити на всі напрямки діяльності організації. Протягом 2012-2013 років було запроваджено систему управління безпеки та гігієни праці й систему екологічного керування, вимоги та документи яких інтегровано із системою управління якістю.

Рисунок. Результати внутрішніх аудитів за кількісними показниками відповідно до пунктів ДСТУ ISO 9001, ДСТУ OHSAS 18001, ДСТУ ISO/IEC 17021, ДСТУ ISO/IEC 17025



Пояснення: Зростання внутрішніх аудитів у 2013 р. обумовлено запровадженням інтегрованої системи управління.

Керівництво ДП «Миколаївстандартметрологія» забезпечує результативність інтегрованої системи управління, застосовуючи «Політику у сфері якості, гігієни та безпеки праці, екологічного керування» та визначаючи й виконуючи цілі, використовуючи результати аудитів, аналізування даних, здійснюючи коригувальні та запобіжні дії, а також критичне аналізування з боку керівництва. Потенціал інтегрованої системи управління надзвичайно великий. Вона дозволяє безперервно поліпшувати елементи діяльності підприємств, підвищувати рівень розвитку та більш упевнено дивитися в майбутнє, сприяючи досягненню успіху.

ВИСНОВКИ

Жорстка конкуренція на світових ринках вимагає від учасників підприємницької діяльності відповідності сучасним тенденціям, урахування усіх аспектів успішного функціонування і процвітання підприємства та узгодження взаємовідносин між виробниками, споживачами й суспільством у цілому. За таких умов удосконалення систем управління якістю на підприємствах, забезпечення населення безпечною високоякісною продукцією та послугами, турбота про навколишнє середовище й раціональне використання природних ресурсів, а також покращення умов праці персоналу на робочих місцях є тими орієнтирами, до яких повинні прагнути підприємства для підвищення власної конкурентоспроможності та позитивного іміджу. Саме для довіри й регламентації відносин між учасниками світового ринку (виробниками, споживачами, постачальниками) були розроблені та запроваджені міжнародні стандарти, зокрема серії ISO 9000, ISO 14000, ISO 22000, OHSAS 18000, HACCP та інші.

Використання цих стандартів дає змогу підприємству ідентифікувати сильні й слабкі сторони, провести порівняльну оцінку із узагальненими моделями, наведеними в стандартах, забезпечити основу для постійного поліпшення діяльності підприємства, провести заходи стосовно зовнішнього визнання.

ЛІТЕРАТУРА

1. Указ Президента України від 11 червня 1998 року № 615/98 «Про затвердження Стратегії інтеграції України до Європейського Союзу».
2. Постанова КМУ від 21 липня 2006 року № 1001 «Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на період до 2015 року».
3. Закон України «Про безпечність та якість харчових продуктів» – № 771/97-вр від 11.08.2013, підстава 406-18.
4. Наказ Мінагрополітики 01.10.2012 за № 590 (зареєстровано в Мінюсті від 09.10.2012 за № 1704/22016) «Про затвердження Вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (HACCP)».
5. Розпорядження КМУ від 19 червня 2013 року № 492-р «Про затвердження плану заходів щодо розроблення, впровадження і функціонування систем управління якістю, екологічного управління та інших систем управління».
6. The ISO Survey of Management System Standard Certifications – 2012.
7. Парсяк В.Н. Інноваційний розвиток під різними кутами зору // Економіст. 2011. – № 2. – С. 8-14.
8. Показники моніторингу впровадження та сертифікації систем управління за даними Реєстру Системи сертифікації УкрСЕПРО за 2012 рік.