

ОЧІКУВАННЯ ІНСТИТУЦІОНАЛЬНИХ КЛІЄНТІВ ЩОДО ЯКОСТІ ТЕХНОЛОГІЧНОГО ТРАНСПОРТУ

© Циран Я., 2010

Визначено актуальність інформації щодо очікувань та сприйняття інституціональними клієнтами якості технологічного транспорту. Наведено концепцію інтегрованого управління підприємством з акцентуванням на проблемах якості виробів, захисту середовища та безпеки і гігієни праці. Подано характеристику застосування інтегрованої системи управління згідно з нормою ISO 9001:2000 на конкретному підприємстві PPH Transssystem S.A.

The actuality of information on expectations and perception of quality of technological transport by instutional clients. Conception of enterprise integrated management is presented with accenting on the problems of quality of wares, defence of environment and safety and hygiene of labour. Description of application of the integrated management system in obedience to the norm of ISO 9001:2000 on the concrete enterprise PPH Transssystem S.A.is presented.

Постановка проблеми. Властивості продукту, вирішальні для його якості, які фірмою трактуються як важливі інструменти управління якістю, становлять для клієнта комплекс критеріїв вибору, в спіранні на які він здійснює вибір. Для важливості цього інструменту в управлінні якістю вирішальним є його значення як критерію вибору продукту покупцем. З цього випливають важливі наслідки для моніторингу якості продуктів. А саме – для результативності і ефективності цього моніторингу вирішальними є знання значення, приписуваного покупцем окремим властивостям продукту. Адже покупці прив'язують різну вагу до різних властивостей продукту, залежно від ієрархії критеріїв під час купівлі. Слід пам'ятати також і про те, що цей продукт може задовольняти різні потреби, а ця потреба може задовольнитися за допомогою різних продуктів.

У маркетинговому управлінні якістю акцентується роль двонаправленого переміщення інформації (feedback) від клієнтів, постачальників, конкурентів, а також від працівників, тому що якість не може розумітися як стан, якого можна досягти, але скоріше як результат безперервного процесу поліпшення, удосконалення здійснюваних дій [1].

Важливою є швидкість дії, що розуміється як самостійна ознака якості. Належить вона до реакції на потреби клієнтів, тривалості окремих етапів виробництва, періодів поставок тощо. Цей час повинен бути вимірюваний і оптимізований, тому що через його зменшення отримується часто далекосяжне спрощення процесів, а в результаті – зниження витрат.

З цього випливає, що моніторинг якості, ведений серед клієнтів, не може бути недооціненим. Різниця між спроектованою і очікуваною якістю може завжди наступити, навіть якщо клієнти ніколи формально не виражають свого незадоволення. Обмеження тільки внутрішніми оцінками якості, такими як ISO-9000, дослідженням частки на ринку і аналізом скарг, поданих клієнтами, вже сьогодні не є достатнім. Річ є ускладненою і вимагає здійснення моніторингу сприйнятої якості.

Довіра клієнтів до підприємства є результатом дотримання прийнятих ним зобов'язань, тобто, зокрема, виконання встановлених умов, задовільного вирішення гарантійних справ, а також швидкого реагування на скарги. Проектована якість, що означає узгодженість з нормами чи стандартами оцінки, не становить достатньої гарантії повного задоволення клієнта (достатнього зобов'язання стосовно клієнтів). Адже покупці сприймають продукт як множину властивостей, які відповідають їх найважливішим вимогам, а також принесуть їм інші користі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. За Дж. М. Юраном, якість – це не тільки ознака чи комплекс ознак продукту, але також ступінь, в якому певний виріб задовольняє потреби покупця (ринкова якість), а також ступінь узгодженості виробу з моделлю, зразком або відповідно представленими вимогами (якість узгодженості), чи ступінь, в якому певний виріб знаходить у споживача першість перед іншим виробом (якість переваги) [2; 3, с. 18].

Під поняттям якості А.В. Фейгенбаум розуміє збірну характеристику продукту і сервісу з врахуванням маркетингу, проекту виконання і утримування, яка говорить, що цей продукт і сервіс відповідають очікуванню споживача.

Своєю чергою, Е. Демінг визначає якість як передбачуваний ступінь однорідності і безвідмовності за можливо низьких витрат і пристосовування до вимог ринку. Натомість на думку П. Кросбі, якість – це узгодженість з вимогами.

З наведених визначень якості випливає, що її творцем є фірма, оцінює ж її тільки виключно клієнт. Так, отже, якість повинна бути тотальною (загальною), а значить, охоплювати усі функції фірми і стосунки між нею і клієнтом, а також включати культуру діяльності фірми, яка уможливує вироблення виробів на відповідному рівні [4, с. 19]. Тотальна якість становить стан свідомості усіх учасників, які беруть участь в процесі виникнення і утримування відповідного рівня якості виробів, процесу, інформації, життя. У такому широкому представленні це означає спосіб керування і організації, необхідний для економічного і суспільного покращення. Загальна якість – це насамперед виконання усіх істотних для клієнта вимог, разом з відповідною комунікацією усередині і ззовні фірми.

Проблеми якості не вдасться вирішити тільки за допомогою самого контролю. За якість не може винятково відповідати відділ якості. Він є важливою ланкою системи забезпечення якості, але не єдиною. Якість розуміється як “big quality”, адже охоплює розширену сферу якості, що враховує якість виробничого процесу, а також реалізацію усіх функцій підприємства. Означає це визнання і цінування пріоритету якості виробником, а за тим йде утримування першості потреб і задоволення споживача. Усвідомлення, що необхідним є забезпечення якості, мусить бути очевидним і не оспорюваним серед усіх працівників, передусім серед тих, які залишаються в контакті з клієнтами, які повинні бути одночасно контролерами встановленої якості.

Цілі статті полягають в удосконаленні теоретичних засад управління якістю технологічного транспорту згідно з очікуваннями інституціональних клієнтів.

Виклад основного матеріалу. Моніторинг якості не можна обмежити тільки контролем і внутрішніми оцінками якості, такими як ISO 9000, метою яких є запобігання недолікам і браку у виробництві, а також вилученні дефектних продуктів. Ця функція була реалізована у межах відділу виробництва. Тепер, зважаючи на те, що якість є тим найважливішим стратегічним інструментом в конкурентній боротьбі, моніторинг якості мусить врахувати також якість, сприйняту самими споживачами.

Маркетингове управління якістю вимагає передусім знання очікувань і мотивацій купівлі, виражених цільовою групою. Саме тому необхідно проводити безпосередні інтерв'ю з покупцями і науково визначати рівень їх задоволення або незадоволення. Адже задоволення покупця є функцією ступеня узгодженості між очікуваннями покупця щодо продукту і сприйняття цілісної оцінки продукту. Якщо результат відповідає очікуванням, ефектом є задоволення; якщо він є вищим від очікувань, задоволення більше; якщо є нижчим, то покупець незадоволений.

Моніторинг якості продуктів повинен забезпечити фірмі необхідну інформацію, яка зумовить визначення ваги, приписуваної покупцем різним властивостям. Ці властивості свідчать про придатність продукту для клієнта, а також визначають його позицію серед конкурентів. Метою формування якості продукту є насамперед надання йому відповідних технічно-економічних і символічних властивостей. При цьому це є не стільки технічним процесом, скільки економічним і маркетинговим. Виникає це з факту, що покупець купує, по суті речей, не продукт, а суму властивостей, представлених продуктом. Увага клієнта направлена не стільки на сам продукт, скіль-

ки на корисність, яку він може йому принести, а також потреби, які цей продукт може задовольняти. Отже, зі сфери корисностей і потреб впливають головні критерії формування якості продукту.

Система формування якості у фірмі – це комплекс дій в сфері програмування і координації сукупності технічних, економічних, організаційних і правових чинників, вирішальних для якості продукту, що прямують до забезпечення рівня якості продукту, найкраще задовольняючи вимоги клієнтів. Це означає, що ця система сприймається як зброя в конкурентній боротьбі з великим стратегічним значенням, активно використовується для здобування ринку. Ми бачимо, що вона добре вписується у сутність і цілі маркетингового управління (вона визначає важливий простір маркетингової активності фірми.).

Загалом цю систему становлять такі базові елементи:

- культура загальної якості, в тому числі зацікавлення керівних кадрів, задоволення клієнта, постійне удосконалення, пошук способів зниження витрат;
- гуманізація виробничого процесу;
- просування якісної свідомості;
- мотивація;
- програми поліпшення якості;
- загальна участь зайнятих працівників [5, с. 18].

Натомість норма ISO 9004:2000 призначена для виходу поза норми ISO 9001 у напрямку всебічної розробки системи управління якістю та спирається на вісім принципів управління якістю:

- зосередження уваги на клієнті – розуміння актуальних і майбутніх потреб клієнта, вихід назустріч його вимогам, а також передбачення і випередження очікувань, які клієнт може виразити;
- лідерство – необхідно враховувати цілі, напрям дій, а також створювати внутрішнє середовище організації, необхідно сприяти повному зацікавленню працівників організації щодо досягнення закладених цілей;
- зацікавлення працівників – отримання повного заангажування людей уможливило повне використання їх потенціалу з максимальною користю для організації;
- процесуальний підхід – закладений результат досягається більш ефективно, коли засоби і дії управляються як процес;
- системний підхід до управління – ідентифікація системи взаємозалежних процесів, розуміння взаємозалежностей і уміле управління спричиняються до збільшення результативності і ефективності діяльності організації;
- безперервне удосконалення – постійною метою організації є безперервне удосконалення;
- підхід до прийняття рішення в спиранні на факти – ефективні рішення спираються на логічний аналіз наявних даних і інформації;
- взаємно корисні стосунки з постачальниками – встановлення взаємно корисних зв'язків між організацією і її постачальниками підвищує здатність до генерації прибутку.

Норма ISO 9004 стосується як ефективності, так і результативності, і повинна допомогти в досягненні користей усім зацікавленим сторонам (клієнтам, власникам, постачальникам і суспільству). ISO 9004:2000 містить рекомендації (рисунок), які стосуються як вдосконалення системи управління якістю, так і удосконалення цілої організації. Враховано в ній як результативність, так і ефективність системи управління якістю. Метою норми є задоволення не тільки клієнтів організації, але також й інших зацікавлених сторін, наприклад, працівників організації, власників, постачальників, суспільства. У ній подано концепції, твердження і рекомендації, застосування яких залежить від організації і від того, чи вони є для неї придатними і відповідними для впровадження. Застосування стратегії, представленої в нормі, повинно вести до удосконалення системи управління якістю, що, своєю чергою, є двигуном удосконалення результатів діяльності. Рекомендується застосування цієї норми як провідника для тих організацій, найвище керівництво яких прямує до безперервного удосконалення функціонування, і вийти за вимоги, подані в ISO 9001.



Модель системи управління якістю згідно з нормою ISO 9004:2000

Джерело: Власна розробка.

PPH Transsystem S.A. у Волі Дальшій коло Ланьцута (Республіка Польща) є провідним польським виробником і постачальником систем технологічного транспорту, а також сталевих конструкцій для автомобільної промисловості. Специфіка продукції фірми Transsystem полягає у тому, що кожний виріб є в якийсь неповторний спосіб пристосований до потреб і специфіки клієнта. Фірма не займається масовим виробництвом, а виготовляє вироби, передусім для індивідуальних клієнтів.

Підприємство має залежні спілки в Німеччині, Чехії, Англії, Росії і свої відділи у США, Монтгомері, Алабамі, а також представництво в Казахстані та Іспанії. Фірма пропонує широкий спектр виробів і послуг для багатьох галузей промисловості, зокрема для автомобільної промисловості. Провідною спеціалізацією підприємства є різні системи технологічного транспорту, які характеризуються надійністю дії, а також широкими можливостями пристосування до конкретних технічних умов і вимог клієнта. Реалізує комплексні заходи в галузі систем технологічного транспорту для автомобільної промисловості та інших галузей промисловості на вітчизняному і зарубіжному ринках.

Інтегрована система управління функціонує у фірмі PPH Transsystem S.A. з жовтня 2003 р. Поєднує вона системи: управління якістю ISO 9001:2000, VDA 6.4:1999, QS 9000-TES:1998, середовищного управління згідно з ISO 14001:1996, управління безпекою і гігієною праці згідно з PN-N-18001:2004 і OHSAS 18001:1999. Через інтеграцію названих систем є можливою спільна політика, яка охоплює питання якості, захисту середовища, а також безпеки і гігієни праці. Впроваджена у практику процесна організаційна схема фірми з поділом відповідальності і встановлює пріоритети безперервного удосконалення для усіх сфер діяльності фірми.

PPH Transsystem S.A є проектно орієнтованою фірмою, яка реалізує контракти, спираючись на систематику реалізації проектів, що враховує вимоги рекомендацій R&M. Постійний контакт, а також поточне узгодження рішень становить основний принцип заангажування керівництва фірми на користь виконання вимог і задоволення клієнта.

Спираючись на прийняту політику Інтегрованої системи управління на підприємстві, визначено загальні якісні цілі для фірми, а також індивідуальні якісні цілі для керівних кадрів та інших працівників. Для усіх головних і допоміжних процесів встановлена міра оцінки процесів. Були визначені також середовищні програми і програми поліпшення умов безпеки та гігієни праці.

Встановлені спільні процедури, які поєднують питання зі сфер якості, захисту середовища і безпеки та гігієни праці. Відповідно внутрішні аудити і моніторингування управління плануються і реалізуються як спільні.

Прийнята Книга інтегрованої системи управління (ICU) охоплює усі вимоги норми ISO 9001:2000 (без винятку). В книзі враховано процесний підхід і прив'язування до збалансованої карти результатів підприємства (Balanced Scorecard). Вказано на процеси, пов'язані з якістю, захистом середовища, а також безпекою і гігієною роботи. Книга охоплює діапазони відповідальності, компетенцій і повноважень осіб, що керують окремими організаційними одиницями, головними і допоміжними процесами. Вміст Книги стосується усіх організаційних одиниць підприємства, а також вітчизняних і закордонних філій. Окремі заголовки книги відповідають вимогам норми ISO 9001:2000 і їх еквівалентам з норми ISO 14001:1996, а також PN-N-18001:2004 і OHSAS 18001:1999 та VDA 6.4 і QS 9000-TES.

Книга виконує важливу роль щодо покращання функцій управління якістю, захистом середовища і безпеки та гігієни праці в усіх організаційних одиницях. Для сукупності працівників становить важливий документ, який інформує про принципи Інтегрованої системи управління. Розміщення книги в електронній формі у внутрішній мережі Інтранет означає, що вона доступна усім працівникам фірми.

Реалізація положень ICU вимагає відповідного планування. За рекомендацією автора, план підприємства розробляється на три роки і містить цілі, пов'язані з якістю, захистом середовища, а також безпекою і гігієною роботи. Його елементами є завдання, які стосуються розвитку і удосконалення процесів підприємства. План створюється, спираючись на факторний аналіз, що впливає з бенчмаркінгу, і містить завдання, що стосуються задоволення клієнтів, розвитку людських засобів, витрат, пов'язаних з умовами праці і захистом середовища. План становить інспектований документ і має динамічний характер. Ступінь реалізації завдань, що виникають з плану, оцінюється під час огляду Інтегрованої системи управління і в разі потреби здійснюється його актуалізація.

Процес ідентифікації середовищних аспектів по відношенню до веденої господарської діяльності і послуг, які надаються, має динамічний характер, що враховує зміни у правових нормах, зміни технології виробництва, а також зміни, що виникають з очікувань працівників і місцевого середовища.

За ідентифікацію і оцінку середовищних аспектів відповідальними є керівники організаційних одиниць, кожний у своїй сфері діяльності. Нагляд за ідентифікацією і оцінкою виконує Уповноважений головного директора у справах Інтегрованої системи управління. Такі оцінки проводяться кожного разу під час:

- проектування виробів або процесів;
- введення до виробництва нових виробів і нових процесів;
- модифікації виробів або процесів;
- введення нових правових норм.

Критерії оцінки спираються на оцінки ризику і оцінки узгодженості з правом. Такій оцінці підлягають негативні впливи на середовище під час нормальної праці. Середовищні впливи, які виникають у разі аварій, не підлягають оцінці узгодженості з правом.

Висновки та перспективи подальших досліджень: 1. Встановлено особливу актуальність інформації щодо очікувань та сприйняття інституціональним клієнтом якості технологічного обладнання, щодо якого індивідуальний підхід здійснюється на найранішній стадії.

2. Специфіка виготовлення обладнання технологічного транспорту вимагає системного підходу до управління підприємством, в якому управління якістю знаходиться поряд з іншими, не менш важливими складовими, такими як захист середовища, безпека та гігієна праці.

3. Перспективними видаються дослідження щодо заангажування інституціональних клієнтів фірм до ефективного досягнення цілей інтегрованої системи управління.

1. Karcz K., *Proces dyfuzji innowacji. Podejście marketingowe*, wyd. Akademii Ekonomicznej w Katowicach. – Katowice, 1997. 2. Juran J.M. *Quality Control Handbook*, Mc Graw-Hill. – New York, 1988. 3. Feczko J.S. *Zarządzanie Marketingowe*, Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa. – Katowice, 1996. 4. Skrzypek E. *Systemy zapewnienia jakości. Doświadczenia przedsiębiorstw*, wyd. UMCS. – Lublin, 1993. 5. Kidlarski E., Bagiński J. (red.) *Zarządzanie przez jakość. Doskonalenie jakości w firmach prywatnych i państwowych. Metodyki, systemy, metody, techniki*. – Warszawa: Wyd. Bellona, 1994.

УДК 658.8

Д.М. Яхвак

Львівська комерційна академія,

Л.П. Прийма

Національний університет “Львівська політехніка”

ВПЛИВ ФАКТОРІВ МАКРОСЕРЕДОВИЩА НА ІНВЕСТИЦІЙНУ ПРИВАБЛИВІСТЬ БІЗНЕСУ В УМОВАХ ФІНАНСОВОЇ КРИЗИ

© Яхвак Д.М., Прийма Л.П., 2010

Розглянуто інвестиційні ризики фінансово-економічного сегменту України у кризових умовах. Розкрито реальні тенденції інвестиційного потоку держави, проведено оцінку привабливості українського ринку для іноземних інвесторів. Представлено процеси інвестування, що передбачають емісію цільових облігацій в недержавному секторі економіки.

The article is devoted the review of investment risks of financial-economical segment of Ukraine in crisis terms. The real tendencies of investment stream of the state are exposed, the estimation of attractiveness of the Ukrainian market for foreign investors is conducted. Processes of investing, which foresee emission of having a special purpose bonds in the non-state sector of economy, are presented.

Постановка проблеми. Як відомо, сучасне суспільство прагне до постійного поліпшення рівня й умов життя, які може забезпечити лише стійке економічне зростання. Однак спостереження демонструють, що довготривалий економічний ріст не є рівномірним, а постійно переривається періодами економічної нестабільності (кризами).

Головною особливістю фінансової кризи 1998–1999 рр. в Україні була надмірна активність держави на ринку внутрішніх запозичень для фінансування дефіциту бюджету. Вона закінчилась, як завжди в таких випадках, спадом економіки, девальвацією національної валюти та створенням запасу конкурентоспроможності української економіки. За сприятливої зовнішньоекономічної кон'юнктури, а також вивільнених в результаті трансформаційного спаду ресурсів, економіка України зростала темпами більше як 7 % середньорічно аж до середини 2008 року. Проте приріст грошової маси становив у середньому більше 40 % за рік, спостерігався доволі високий темп зростання кредитів, виданих економіці. Якщо у 2004 р. їхня величина становила 25,7 % від ВВП, то вже у 2007 р. досягла 59,9 %. При цьому дуже високими були темпи зростання кредитів фізичним особам, що не могло не вплинути на темп інфляції в бік його підвищення.

Отже, ще на початку 2008 р., коли офіційний курс гривні до долара США був на рівні 4,87 і гостра фінансово-економічна криза в Україні була ще попереду, вченим було зрозуміло, що така криза є неминучою і зумовленою логікою розвитку подій в останні роки, про що неодноразово