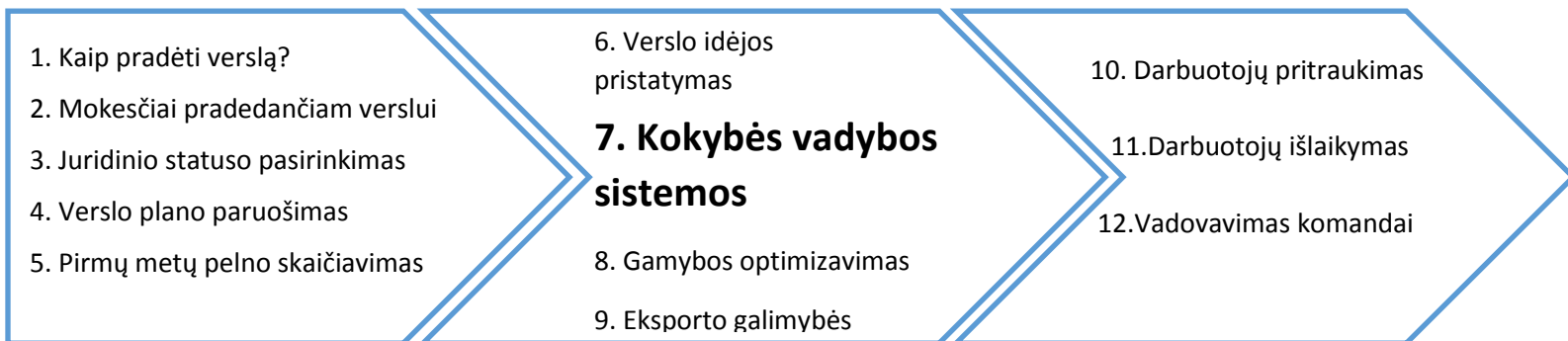


Kokybės vadybos sistemos



Šiais laikais visi aplink tik ir kalba apie tai, kaip svarbu yra gauti kokybišką prekę ar paslaugą. Tačiau ar kada susimąstėte, kokiais būdais įmonės bando pasiekti tokios kokybės, kuri visapusiškai tenkintų tiek vartotojo, tiek kitų suinteresuotųjų šalių lūkesčius?

Septintajame mūsų straipsnyje aptarsime kokybės ir jos vadybos svarbą įmonėse bei supažindinsime su ISO standartais, padedančiais didinti kokybės vadybos sistemos rezultatyvumą atsižvelgiant į vartotojo poreikius.



Šiandien itin sparčiai augantis konkurencijos lygis iškelia įmonių vadovams nelengvą uždavinį:

Kaip įtikinti vartotojams ir užtikrinti pastovią prekių ar paslaugų kokybę, kuri visapusiškai tenkintų jų lūkesčius?

Kokybės vadyba – tai sistemingas darbų organizavimo metodas, kurio dėka įmonėje galima prižiūrėti ir valdyti bet kokius kokybinius nukrypimus nuo normų bei juos laiku ištaisyti. Nuolatinis kokybės

palaikymas padeda įmonei išlaikyti esamus klientus, užtikrina jų atsidavimą bei pasitikėjimą. O tai, savo ruožtu, didina pelną ir padeda pagrindą sėkmingai įmonės veiklai. Sėkmingai dirbanti įmonė turi sugebėti valdyti kokybę gamybos ar paslaugų teikimo metu.

Siekiant įmonėje įdiegti kokybės vadybą, visų pirma reikia atsakyti sau į kelis klausimus:

1. kas yra kokybė?
2. kokie bus kokybės standartai?
3. kaip jie bus matuojami?
4. kaip bus fiksuojami pažeidimai ir nukrypimai nuo standartų?
5. kaip jie bus taisomi?

Struktūruotas vadybos procesų aprašymas su instrukcijomis bei paaiškinimais yra būtinas verslo įmonei, ypač augimo metu. Detaliai aprašyti visi vykstantys procesai, atsakomybės, įgaliojimai, vidinės kultūros ir išorinės komunikacijos su klientais tvarka padeda įmonei geriau suvokti esamą situaciją ir laiku užkirsti kelią kylančiai grėsmei

Įdiegta kokybės vadybos sistema parodo visiems klientams, kad įmonė stabili ir produktas saugus, o darbuotojams – kad aiški organizacijos valdymo struktūra, reikalavimai, darbo metodai ir tikslai. Tuo tarpu vadovams tai yra efektyvus valdymo įrankis, o savininkams – geresni verslo rezultatai ir pelnas.

Efektvios kokybės vadybos sistemos nauda:

- **Vartotojams** - kelia vartotojų pasitenkinimo lygį ir skatina juos naudotis teikiamomis paslaugomis.
- **Darbuotojams** - gerina darbuotojų motyvaciją ir skatina gerinti produktų kokybę.
- **Vadovams** - efektyvus valdymo įrankis.
- **Savininkams** - didina klientų skaičių, gerina verslo rezultatus bei didina pelną.

Dažnai didžiosioms įmonei vien įdiegti kokybės valdymo sistemą neužtenka. Įmonės savo klientams privalo įrodyti siūlomų paslaugų bei produktų kokybę. Dėl šios priežasties buvo sukurti ISO standartai, kurie šiuo metu pasaulyje yra itin populiari.

ISO standartas. Kas tai?

Greičiausiai ne kartą esate girdėję šį magišką raidžių derinį, tačiau ar susimąstėte, ką jis reiškia ir kokią informaciją su savimi neša mums – vartotojams?

ISO yra Tarptautinė Standartizacijos Organizacija, jungianti nacionalines standartizacijos įstaigas iš maždaug 140 šalių. Kokybės vadybos sistemos veikla pagrįsta tam tikrais principais ir reikalavimais, kurių praktiniame darbe būtina laikytis.

ISO 9001 "Kokybės vadybos sistemos standartas"

- optimizuoja įmonės struktūrą, pareigybes ir įgaliojimus, darbų ir pareigų pasidalijimą;
- tobulina verslo procesus ir darbo organizavimą;
- pašalina pridėtinės vertės nekurančius procesus;

- organizacija tampa vientisa sistema;
- aiškiai apibrėžia kiekvieno darbuotojo įgaliojimus;
- didina darbuotojų motyvaciją ir lojalumą;
- gerina įmonės vidaus drausmę, procesų ir juose dalyvaujančių darbuotojų sąveiką;
- mažina klaidų skaičių;
- mažina resursų švaistymą;
- mažina išlaidas, didina produktyvumą, tobulina valdymą ir kontrolę bei gerina darbo sąlygas.

ISO 14001 "Aplinkos vadybos sistemos standartas"

- su aplinkos apsauga susijusių rizikų valdymas;
- skatina išteklių taupymą;
- didina valstybinių institucijų, partnerių ir klientų pasitikėjimą;
- gerina įmonės įvaizdį.

SA 8000 "Socialinės atsakomybės standartas"

- padeda realizuoti organizacijos vertybes socialinėje srityje;
- didina organizacijos reputaciją ir vertę visuomenei bei investuotojams;
- suteikia galimybių rasti geresnių darbuotojų, juos išlaikyti ir didinti produktyvumą;
- padeda geriau valdyti su socialiniais aspektais susijusią riziką tiekimo grandinėje;
- sumažina riziką verslui dėl palankaus socialinio klimato organizacijoje

ISO 27001 "Informacijos saugumo sistemos standartas"

- užtikrina nenutrūkstamumą ir efektyvią veiklą;
- didina klientų ir partnerių pasitikėjimą;
- garantuoja normatyvinių aktų atitiktį;
- stiprina pranašumą prieš konkurentus.

ISO 26000 "Socialinės atsakomybės rekomendacijų standartas"

- pagerina socialinį klimatą organizacijoje;
- padidina darbuotojų motyvaciją, sumažina darbuotojų kaitą;
- padidina klientų pasitenkinimą;
- motyvuoti darbuotojai padidina organizacijos veiklos patikimumą ir kokybę;
- pagerina įmonės įvaizdį.

ISO 22000 "Maisto saugos vadybos sistemos standartas"

- didina organizacijos tiekimo grandinės - nuo žaliavų iki klientui pristatomų produktų valdymo efektyvumą;
- užtikrina maisto produktų saugą.

OHSAS 18001 "Darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos šeimos standartas"

- teisiųjų reikalavimų įvykdymas;
- sukuria struktūrizuotą darbuotojų saugos ir sveikatos rizikų valdymo metodą;
- pagerina organizacinę kultūrą;
- padidina darbdavio patrauklumą.

ISO 50001 "Energijos efektyvumo didinimo standartas"

- padeda nustatyti ir valdyti riziką, susijusią su energijos vartojimu ateityje;
- padeda stebėti ir matuoti energijos suvartojimą;
- pagerina bendrą veiklos efektyvumą, sumažinus sąskaitas už energijos suvartojimą;
- padidina galimybes užmegzti daugiau verslo sandorių.
- padidinamas energetinis saugumas;
- motyvuoja organizacijos darbuotojus taupyti energiją.

Kokybės vadybos sistemos standartas bei su juo derinami kiti standartai užtikrina kokybišką, tikslų ir darnų visos įmonės darbą, garantuoja visų įmonėje vykstančių procesų skaidrumą ir aiškumą, tiksliai padalina atsakomybę tarp darbuotojų bei skatina nuolatinį įmonės veiklos tobulinimą, kaštų mažinimą, pardavimų skaičiaus augimą ir pelno didėjimą. Nors patys standartai nereikalauja, kad įdiegtos vadybos sistemos būtų sertifikuojamos, tačiau turimi sertifikatai gali būti pateikiami kaip formalus įrodymas, kad įmonės gaminami produktai arba teikiamos paslaugos nuolat tenkina kliento ir atitinkamus teisinius reikalavimus.

Nors ISO šeimos standartai ir yra plačiausiai naudojami visame pasaulyje, tačiau yra ir daugiau kokybės vadybos sistemų, tokių kaip 6 sigma, Vieno langelio principas ir kt.:

- **Klientų aptarnavimo standartas** – tai aprašyta ir sutarta klientų aptarnavimo taisyklių visuma, patvirtinta įmonės direktoriaus. Standartas leidžia įmonės darbuotojams tiksliau žinoti, ko iš jų tikimasi ir kaip jiems elgtis konfliktinėse situacijose arba kai klientai kelia neįprastus reikalavimus, o klientams – kokių paslaugų ir kokio aptarnavimo jie gali tikėtis. Taip pat klientų aptarnavimo standartas padeda, esant nesutarimams dėl paslaugų kokybės.
- **6 Sigma** – pagrindinė šios kokybės valdymo sistemos esmė yra matavimais pagrįstas nukrypimų ir klaidų mažinimas bei nuolatinis procesų gerinimas. Nors nauda organizacijai, diegiant šią sistemą, gali būti didžiulė – geresni finansiniai rezultatai, išteklių optimizavimas bei stabilesnė organizacijos veikla, tačiau visa tai yra pasiekama tik ilguoju laikotarpiu ir reikalauja didžiulių investicijų.
- **Vieno langelio principas** dažniausiai taikomas viešojo sektoriaus institucijose. Šio principo esmė yra palengvinti vartotojų aptarnavimą suteikiant visą reikalingą informaciją ir paslaugą prie „vieno langelio“. Sistema leidžia institucijos darbuotojams perduoti paslaugos užsakymus atsakingiems darbuotojams pagal numatytas darbo sekas. Tai reiškia, kad klientui nebereikia vaikščioti pas skirtingus administracijos darbuotojus renkant ar teikiant įvairius paslaugos

suteikimui reikalingus dokumentus, kartu žymiai sutrumpina paslaugos teikimo trukmę. Tai ypač svarbu visuomenei, tačiau sistemos vystymasis yra pakankamai lėtas.

Pirmiausia, reikia nepamiršti, jog kokybė – tai visos organizacijos sėkmės formulė, o ją pasiekti galima tik supratus klientų lūkesčius ir nusprendus juos visapusiškai atitikti. Šiuo metu tai tampa būtina sąlyga išlikti nuolat didėjančios konkurencijos aplinkoje, nes klientai vis dažniau reikalauja specifinių charakteristikų ir išskirtinės kokybės produktų.

Vis dėlto sukurti kokybišką prekę ar paslaugą neužtenka. Nemažiau svarbų vaidmenį įmonėse vaidina ir kokybės vadyba, kuri užtikrina nuolatinį produkto kokybės palaikymo lygį taip garantuojant pirkėjui, jog gera prekės ar paslaugos kokybė nėra atsitiktinis veiksnys.

Paulius ŠŪMAKARIS

Straipsnių ciklas parengtas įgyvendinant projektą „Verslumo ir inovacijų paramos paslaugų plėtra – VIPPP“, finansuojamą Europos regioninės plėtros fondo.

Daugiau apie projektą:

Įgyvendinant iš dalies ES Struktūrinių fondų finansuojamą projektą „Verslumo ir inovacijų paramos paslaugų plėtra – VIPPP“ sutarties Nr. VP2-2.2-ŪM-02-K-01-008, sukurtas straipsnių ciklas, skirtas verslumo skatinimui. Projektas vykdomas pagal Lietuvos 2007 – 2013 m. Ekonomikos augimo veiksmų programos 2 prioriteto „Verslo produktyvumo didinimas ir verslo aplinkos gerinimas“ priemonę „Asistentas – 4“ ir finansuojamas Europos regioninės plėtros fondo.

Projekto vykdytojas: asociacija „Lietuvos mediena“