

АНАЛИЗ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ ВНЕШНЕ ПОСТАВЛЯЕМЫМИ ПРОДУКЦИЕЙ И УСЛУГАМИ

Калемагина К.С. (Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»)

Научный руководитель – проф., д. э. н. Сергеева И.Г.

(Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»)

В настоящее время эффективное использование ресурсов обеспечивает непрерывное функционирование протекающих в организации процессов и оказывает влияние на её конкурентоспособность. Одним из основных процессов для организации является управление внешне поставляемыми продукцией и услугами, которые предназначены для включения в состав конечного товара или предоставляются внешними поставщиками напрямую потребителям от имени организации. Цель данной работы – выявление и систематизация внешних и внутренних факторов, влияющих на эффективность управления внешне поставляемыми продукцией и услугами при соблюдении требований стандартов ISO 9001.

Введение. Система управления качеством представляет собой совокупность организационной структуры, процессов, методов и ресурсов, обеспечивающих формирование и достижение политики и целей в области качества. Соблюдая требования стандартов ISO 9001, организации стремятся к повышению качества производимых продукции и услуг для поддержания или роста своей конкурентоспособности, эффективности управления процессами и постоянному улучшению. Эффективность – это мера результативности использования ресурсов и функционирования процессов при производстве товаров и услуг, удовлетворяющих требованиям потребителей. В современных экономических реалиях одним из важнейших ресурсов является информация, позволяющая организациям тщательно подходить к выбору внешних поставщиков и применению различных типов управления ими. Однако, в зависимости от размеров и возможностей предприятия, существует проблема асимметрии информации, приводящая к неэффективному управлению внешне поставляемыми продукцией и услугами. Проанализировав опыт крупнейших мировых производителей, мы отметили регулярность в передаче части производства комплектующих и услуг заранее проверенным внешним поставщикам. Для крупной организации это резко сокращает сроки поставки на производство новых изделий, облегчает процесс их сертификации, повышает производительность труда и конкурентоспособность предприятия, сокращает запасы комплектующих на складах и ускоряет оборачиваемость средств в производстве. Крупная организация может получать внешнее обеспечение, предоставляемое как за дополнительную стоимость, так и на безвозмездной основе (например, процессы на аутсорсинге, которые выполняют организации, входящие в группу компаний). Но если организация относится к числу средних или малых, то аутсорсинг как тип управления внешними поставщиками для неё не всегда является эффективным из-за возрастающих транзакционных издержек (проведение переговоров с внешними поставщиками и контроль качества поставляемых ими продукции и услуг, а также финансовых затрат на них). Ресурсы и доступ к информации таких организаций, в отличие от крупных, ограничены сильнее, а риски неэффективного выбора внешнего поставщика выше.

Основная часть. Достижение поставленных организацией целей в области качества и повышение конкурентоспособности взаимосвязаны с применением принципов менеджмента качества, формирующих основу требований стандартов ISO 9001. Совместная реализация таких принципов, как: процессный подход, ориентация на потребителя, менеджмент взаимоотношений и улучшение – в наибольшей степени свидетельствует об эффективном

управлении внешне поставляемыми продукцией и услугами. На наш взгляд, при ориентации на удовлетворение потребностей клиента организация может выявить оказывающие влияние на качество конечной продукции или услуги проблемные места в реализации процесса. В случае, если первопричиной являются неэффективные методы управления внешними поставщиками, то мы предлагаем применить корректирующие действия в управлении взаимоотношениями с ними. Необходимо увеличить стадии контроля качества внешне поставляемой продукции и услуг, а также расширить отдел контроля качества. В этом случае уже происходит реализация принципа менеджмента качества – улучшение. Данный метод обеспечения эффективности проще реализовать в рамках крупной компании. В рамках средних и малых – он является сложно реализуемым с финансовой стороны. Во многих компаниях роль подразделения по закупкам по-прежнему ограничена узким набором рутинных операций, таких как приобретение сырья, комплектующих и услуг. В то же время, в некоторых компаниях подразделения по управлению закупками и снабжением выводят свою деятельность на качественно новый уровень, привлекая инновации. Например, при помощи SRM-системы для управления взаимоотношениями с внешними поставщиками организации решают большое количество задач: обмен электронными документами по контрактам и поставкам между компаниями, расчёт уровня сервиса и рейтинга поставщиков, формирование истории взаимодействий с различными поставщиками товаров и услуг. Компании также могут заключать контракты с новыми поставщиками материальных и нематериальных товаров, способствуя расширению деятельности в области разработки новых продуктов. Также отметим, что решить проблему неэффективного управления внешне поставляемыми продукцией и услугами возможно при систематизации внешних и внутренних факторов. Для этой цели в рамках исследования мы построили диаграмму Исикавы, которая показывает важность соблюдения принципов менеджмента качества и требований стандартов ISO 9001. К внешним факторам мы отнесли геополитические и экономические показатели, а к внутренним – информационное обеспечение, методы оценки поставщиков и профессиональные компетенции сотрудников организации.

Выводы. Результатом проведенного исследования является выявление и систематизация внешних и внутренних факторов, влияющих на эффективность управления внешне поставляемыми продукцией и услугами. Анализ факторов может помочь организациям выбрать наиболее подходящий для них метод обеспечения эффективности управления взаимоотношениями с внешними поставщиками, оказать влияние на совершенствование системы менеджмента качества и повышение конкурентоспособности организации.