

УДК 658.562

ВЛИЯНИЕ СТЕЙКХОЛДЕРОВ НА ПРОЦЕСС УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СМК ПРЕДПРИЯТИЯ

Автор: Сорокопудов Николай Сергеевич (Университет ИТМО, Санкт-Петербург, Россия)
Научный руководитель: Коваленко Борис Борисович, д.э.н., профессор (Университет ИТМО, Санкт-Петербург, Россия)

Большинство современных компаний уже имеет внедренную систему менеджмента качества (СМК), которая, однако, требует периодического усовершенствования с целью занятия наиболее конкурентоспособного положения на рынке товаров и услуг. В работе исследованы возможные аспекты позитивного и негативного влияния стейкхолдеров на процесс усовершенствования СМК предприятия. Выявление данных факторов происходит в результате аудита заинтересованных сторон в процессе различных стадий реализации общей стратегии предприятия.

Цель: исследование системы менеджмента качества предприятия.

Задачи: аудит стейкхолдеров с целью усовершенствования СМК предприятия.

Теория стейкхолдеров утверждает, что цели организаций должны принимать во внимание разнообразные интересы различных сторон, которые будут представлять некий тип неформальной коалиции.

При работе со стейкхолдерами выделяется несколько этапов работы. Сначала определяются стороны, заинтересованные в работе компании. Это приводит к необходимости выявить ожидания участников и оцениванию соответствия миссии, целей и задачи компании интересам всех сторон. Это позволяет увеличить уровень удовлетворенности и их вовлеченности.

Аудит заинтересованных лиц позволяет определить интересы всех стейкхолдеров, которые могут повлиять на СМК; выявить потенциальные сложности, которые могут позитивно или негативно повлиять на процесс усовершенствования СМК предприятия; выделить ключевых лиц, которые должны быть информированы о ходе проводимых изменений, определить группы лиц, которые должны быть вовлечены на каждом этапе усовершенствования, оценить средства, правила и принципы коммуникации на протяжении всего процесса реформирования и спланировать действия для снижения негативного влияния стейкхолдеров на ход проводимых изменений.

Важным моментом аудита стейкхолдеров является оценка степени их важности и возможностей повлиять на успешность усовершенствования СМК.

Влияние – это сила стейкхолдера, к нему относят возможность стейкхолдера влиять на людей, принимающих решения по ключевым вопросам в ходе изменения СМК.

Важность — это возможная эффективность вклада стейкхолдера в результат проводимых изменений. Определяется тем, насколько удовлетворение потребностей, решение проблем и интересов каждого стейкхолдера может повлиять на конечный результат улучшения качества. К важности относят, например, особые знания или умения стейкхолдера, а также интересы/потребности, которые должны быть удовлетворены для того, чтобы результат изменения СМК стал эффективным.

Если стейкхолдер является одновременно и «важным» и «влиятельным», то он – главный стейкхолдер и должен быть полностью вовлечен в управление и контроль проводимых. Если стейкхолдер является либо «важным» либо «влиятельным», то он – второстепенный стейкхолдер, им необходимо управлять на протяжении всего процесса.

Не стоит отрицать, что негативное влияние внутренних стейкхолдеров при проводимых изменениях СМК значительно выше, чем внешних заинтересованных сторон, данное обстоятельство целиком и полностью согласуется с общей концепцией сопротивления изменениям.

Еще одним важным этапом процесса аудита стейкхолдеров является определение механизмов вовлечения каждого стейкхолдера в проводимые изменения СМК и способов управления его действиями.

Таким образом, аудит стейкхолдеров с целью выявления влияния на процесс совершенствования СМК - это системный процесс получения и оценки объективных данных о возможных действиях заинтересованных сторон, устанавливающий уровень их соответствия определенному критерию и представляющий результаты заинтересованным пользователям, для решения задач поддержания конкурентоспособности товаров и услуг по средствам установления наилучшей практики управления качеством.