

Bondarenko Svitlana M.

Ph.D., Associate Professor, Assistant professor of management
Kyiv National University of Technology and Design

USAGE OF THE EFQM 2020 MODEL IN QUALITY MANAGEMENT AT ORGANISATION

Бондаренко С.М.

кандидат економічних наук, доцент
Київський національний університет технологій та дизайну

ВИКОРИСТАННЯ МОДЕЛІ EFQM 2020 В УПРАВЛІННІ ЯКІСТЮ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Abstract. *The article describes the essence and main tasks of evaluating the organization's activity by the new model of business perfection EFQM 2020 as an important component in the quality management system - the basics of improving an organization, achieving its competitiveness in domestic and world markets and winning quality competitions.*

Keywords: *quality, business excellence, competitiveness, EFQM excellence model, quality award.*

Анотація. *У статті розкрито сутність та основні завдання оцінювання діяльності організації за новою моделлю ділової досконалості EFQM 2020 року як важливої складової в системі управління якістю – основи вдосконалення організації, досягнення її конкурентоспроможності на внутрішньому і світовому ринках та перемоги в конкурсах з якості.*

Ключові слова: *якість, ділова досконалість, конкурентоспроможність, модель досконалості EFQM, премія з якості.*

У сучасному глобалізованому світі успішна робота будь-якої організації неможлива без постійного удосконалення її діяльності та підвищення якості продукції, що випускається, і послуг, що надаються. Підходи до підвищення якості та конкурентоспроможності підприємств та організацій розглянуто в роботах [1-7].

Удосконалення діяльності організації має ґрунтуватися на результатах періодичного аудиту роботи з ініціативи самої організації. Він має назву самооцінки і представляє собою порівняння діяльності та її результатів з моделлю роботи організації, взятої за еталон. На сьогоднішній день в якості еталону в Європі найчастіше використовується модель ділової досконалості EFQM. Ця модель для оцінки досягнутих результатів діяльності підприємств у сфері якості та визначення переможців у конкурсах з якості в Європі започаткована у 1991 році Європейським фондом управління якістю (EFQM). У 2017 році фонд вивів цей конкурс з якості на світовий рівень під назвою Global EFQM Excellence Award і заснував нову рейтингову систему для кращих організацій EFQM Global Excellence Index.

Всесвітньо визнана модель, яку використовують тисячі організації в світі, проходить постійні цикли вдосконалення і планомірно переглядається. На щорічному форумі EFQM 23-24 жовтня 2019 року в місті Гельсінкі (Фінляндія) була вперше представлена нова модель EFQM 2020, яка призначена для

застосування як інструмент оцінки розвитку бізнесу підприємства чи організації.

EFQM – це опис ідеальної організації і методика, що дозволяє порівняти реальні організації з ідеалом за 1000-бальною шкалою.

Модель призначена для використання організаціями будь-якого розміру або сектора, не залежно від виду діяльності та чисельності працюючих і являє собою універсальну, перевірену на практиці структуру для побудови системи управління сучасною компанією.

На розробку нової моделі EFQM 2020 вплинули такі чинники як:

- Необхідність креативно і швидко адаптуватися до постійних і непередбачуваних змін, які відбуваються у внутрішньому і зовнішньому середовищах організації;
- Поява нових поколінь людей з новими цінностями, пріоритетами та звичками;
- Підвищення вимог та очікувань споживачів щодо отримання ними не просто товарів та послуг, а готових цінностей;
- Розвиток сталого розвитку країн та регіонів на принципах ООН;
- Підвищення корпоративної соціальної відповідальності підприємств та організацій.



Рис. 1. Модель EFQM

Джерело [8]

Висока ефективність моделі EFQM визначається тим, що вона описує досконалу організацію за допомогою 7 критеріїв і 25 підкритеріїв, які розділені на три групи: напрямок-виконання-результат (рис. 1).

До напрямку відносяться два критерії: мета, бачення та стратегія і організаційна культура та лідерство. Друга група – виконання – має три критерії: залучення зацікавлених сторін, створення сталих цінностей та управління діяльністю і трансформаціями. До третьої групи результатів включено два критерії: сприйняття зацікавленими сторонами і стратегічні та операційні результати.

Модель EFQM призначена для визначення сильної мети підприємства, надихання лідерів на кожному рівні та створення корпоративної культури, відданої лідерським характеристикам, залишаючись при цьому спритними, адаптивними та здатними розвиватися для майбутнього. EFQM робить безпрецедентний акцент на важливості мети, бачення та спритних стратегій для організацій, якщо вони хочуть створити стійку цінність. Бути спритним серед виникаючих загроз – це маркер ефективної організації. Нова модель EFQM забезпечує організаційний аналіз та розуміння, щоб прокласти підприємству безпечний шлях до прогресу та трансформації [8].

Модель EFQM має достатньо широке застосування. По-перше, вона є моделлю для самооцінки і самоаналізу діяльності організацій, по-друге, дає можливість провести порівняння реальної організації з Моделлю для визначення її сильних сторін і можливостей для удосконалення, по-третє, дає змогу провести зовнішню оцінку і підтвердження рівня організації, отримати нагороду з якості EFQM.

Модель EFQM є інструментом для досягнення підприємством ділової досконалості. На даний час модель EFQM використовують багато тисяч компаній на всій планеті. Серед них: Операційний директорат ООН, Уряд Дубаї, Bosh, Siemens, Philips, BMW, Electricity de France, Grundfos, Infeneon, TNT, Airbus, Ricon, Solvay, Carl Zeiss, Virgin, Enagas та ін.

Література

1. Бондаренко С.М. Корпоративна соціальна відповідальність у концепції загального управління якістю на підприємствах легкої промисловості України. Економічний простір. 2016. № 105. С. 154-163.
2. Бондаренко С.М. Задоволеність споживачів як основа успіху у бізнесі. Економіст. 2004. № 12. С. 35-37.
3. Бондаренко С.М. Ділова досконалість підприємств як фактор конкурентоспроможності національної економіки України. Економічний простір. 2016. № 116. С. 200-208.
4. Бондаренко С.М., Михайленко Н.В. Базова концепція загального управління якістю TQM: роль персоналу. Економічний простір. 2015. № 103. С. 139-146.
5. Ділова досконалість – основа конкурентоспроможності та сталого розвитку компаній і економіки. Режим доступу: <https://www.uaq.org.ua/index.php/uk/>
6. Касич А.О., Глущенко Д.О. Теоретичні та практичні аспекти управління конкурентоспроможністю підприємства. Економіка та держава. 2016. №11. С. 65-70.
7. Менеджмент якості в будівництві і геном ділової досконалості організацій / під загальною редакцією Лівінського О.М., Савенка В.І., Пальчика С.П., Черткова О.Ю. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 232 с.
8. EFQM Model. Режим доступу: www.efqm.org