

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ НА ПРИНЦИПАХ СТІЙКОСТІ ЯК ІНСТРУМЕНТ ДОСЯГНЕННЯ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВА

¹Київський національний університет технологій та дизайну

***Анотація** Система управління якістю бізнес-процесів на підприємстві на принципах стійкості, яка відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015, є сучасним інструментом, який дозволяє підприємствам індустрії моди забезпечувати сталий розвиток і підвищувати задоволеність та якість життя споживачів.*

Ключові слова система управління якістю бізнес-процесів на принципах стійкості, стійкий розвиток, міжнародні стандарти ISO 9001:2015, система звітності GRI, якість життя.

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON BUSINESS PROCESSES ON THE PRINCIPLES OF SUSTAINABILITY AS A TOOL FOR ACHIEVING SUSTAINABLE ENTERPRISE DEVELOPMENT

***Abstract** The quality management system of business processes at the enterprise on the principles of sustainability, which meets the requirements of the international standard ISO 9001: 2015, is a modern tool that allows fashion industry enterprises to ensure sustainable development and improve customer satisfaction and quality of life.*

Keywords quality management system of business processes on the principles of sustainability, sustainable development, international standards ISO 9001: 2015, GRI reporting system, quality of life.

Успіх підприємств модної індустрії в умовах глобалізації визначається їх спроможністю приймати обґрунтовані рішення відносно виробництва та реалізації якісної та привабливої фешн-продукції з точки зору споживача. Для цього системи управління підприємствами повинні забезпечувати можливість вивчення потреб та переваг споживачів, які крім високої якості та прийнятної ціни продукції звертають увагу на відданість виробника принципам сталого розвитку, бізнес-етику виробника, належні умови праці робітників на підприємстві, де виготовляються фешн-вироби, дотримання політики захисту довкілля та ін. Актуальним питанням є дослідження того, як відповідальність, етичність, стійкість та вдумливість виробника впливають на досягнення ним сталого розвитку та купівельну поведінку сучасних споживачів продукції модної індустрії.

За стандартом ISO 9001:2015 головною метою системи управління якістю на підприємстві є максимальне задоволення запитів споживачів. У стандарті ISO 9001:2015 наведена вимога до організації довести свою здатність постійно надавати продукцію та послуги, які задовольняють вимоги замовника та застосовні законодавчі та регламентувальні вимоги [5]. Задоволення споживачів потрібне для підвищення якості їх життя. У поняття підвищення якості життя входить така важлива складова як забезпечення захисту середовища існування людського проживання.

В умовах погіршення екологічної ситуації у світі компанії модної індустрії починають демонструвати свою заклопотаність як індивідуальним, так колективним добробутом суспільства. Стратегія управління якістю, заснована на спробі задовольнити короткострокові потреби клієнтів за рахунок їх довгострокових інтересів і добробуту, з плином часу все в більшій мірі втрачає свої позиції [1]. Споживачі стають більш вимогливими, вони віддають перевагу товарам та послугам, безпечним для життя та здоров'я, спонукають до розширення споживання продуктів з позначкою «еко», прагнуть повноти інформації щодо етичності в ланцюгах постачань. Вони також здійснюють тиск на уряд, вимагаючи посилення контролю та до вжиття заходів щодо екологічного захисту споживачів. Проведене опитування показало, що в Україні на сьогоднішній день 24 % споживачів готові доплачувати за екологічні продукти і 35 % погоджуються на зміни у своєму способі життя з метою зниження навантаження на навколишнє природне середовище. Тільки орієнтація на високу якість процесів, матеріалів, сировини, комплектуючих виробів та готової продукції дозволяє

підприємствам модної індустрії у найбільшому ступені задовольняти вимоги покупців до екологічної безпеки. Поняття «високоякісний продукт» та «екологічний продукт» споживачами у всіх країнах ототожнюються. Тому відповідальні за якість менеджери в більшій степені, ніж інші керівники, стикаються у своїй професійній діяльності з екологічними проблемами [1]. Довгостроковою стратегією підприємства модної індустрії повинна бути стратегія підвищення якості продукції, оскільки це дасть змогу споживачам одягу та взуття довго користуватися ними, а не відправляти у найближчий час на звалище, забруднюючи довкілля.

На сьогоднішній день цивілізація створила багато нових матеріалів, нових приладів, техніки, устаткування, нанотехнологій, наноматеріалів та ін. [4]. Розумний одяг (наприклад, бюстгальтер із вбудованим датчиком серцебиття; шорти із вбудованим пристроєм і датчиком, які вимірюють і фіксують біомеханіку руху та подають звукову інформацію бігуну під час бігу; лосини, які вимірюють форму тіла й допомагають купувати одяг ідеального розміру; сорочка та шорти, які мають вбудовані сенсори EMG для вимірювання частоти серцебиття, дихання, м'язової діяльності), а також невидимий одяг, який вміщує світло відбивні елементи і допомагає замаскуватися та сховатися від тепловізорів й інших сенсорів, та дитячий одяг, який росте разом з дітьми – це все сучасні еко-напрями в індустрії моди, які потребують розвитку та підтримки як з боку держави, так і всього суспільства.

На сучасних підприємствах модної індустрії дуже часто виникають етичні проблеми, коли з'являється можливість знехтувати моральними нормами задля отримання прибутку. Зробити вибір на користь етичної поведінки потрібно не лише з моральних міркувань, а й тому, що відмова від цієї позиції може призвести до дуже серйозних економічних та іміджевих втрат. Фірма, публічно звинувачена в неетичній поведінці, може понести серйозні збитки через падіння продажів і втратити довіру і хороше відношення покупців. В умовах глобалізації компанії модної індустрії почали масово переміщувати свої виробництва до країн з дешевшою робочою силою. Завдяки Інтернет споживачам стало легше дізнаватися про те, що відбувається на ринках інших країн. Суспільство все більше почало усвідомлювати відповідальність компаній за глобальні соціальні та екологічні проблеми не лише у країнах, де продається товар, але і там, де його було вироблено. Прикладом проблем у ланцюгах постачань є той факт, що замовники купляють фешн-вироби і здійснюють оплату, але не знають, що постачальники безвідповідально ведуть свою діяльність, заставляючи робітників працювати у поганих умовах, виплачуючи мізерну заробітну плату, використовують дитячу працю, наносять шкоду довкіллю. Такі факти можуть зашкодити репутації компанії та призвести до економічних втрат у вигляді припинення дії контрактів чи накладення санкцій.

Якщо раніше споживач просив високої якості продукції, то зараз він її вимагає і разом з тим вимагає, щоб турботою бізнесу був захист і поліпшення середовища існування людей, у тому числі економічними методами. Система управління якістю бізнес-процесів на принципах стійкості, яка відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015 є тим інструментом, який дає змогу вирішити ці завдання. Підприємства переслідуючи мету задоволення вимог споживачів, отримання прибутку, забезпечення інтересів власників бізнесу, беруть на себе ще і соціальну відповідальність. Питання корпоративної соціальної відповідальності підприємств та її місця у системі управління якістю висвітлені у працях [2,3,7]. Підприємство модної індустрії, яке стає на цей шлях, має чітко сформулювати і оголосити правила, яким вона слідуватиме у своїх відносинах із всім суспільством у цілому, та систематично надавати звіти про свої досягнення у соціальній та екологічній сфері.

Система управління якістю бізнес-процесів на принципах стійкості, яка відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015 – система загального управління підприємством, яка забезпечує збалансоване задоволення потреб всіх стейкхолдерів шляхом надання стійкої цінності споживачам, акціонерам, персоналу, довкіллю та всьому суспільству в цілому.

Цілями впровадження системи управління якістю бізнес-процесів на принципах стійкості, яка відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015 на підприємствах модної індустрії є:

- отримання сертифікату якості, виданого третьою незалежною стороною;
- забезпечення лояльності споживачів, власного персоналу, посередників та інших стейкхолдерів;
- виведення підприємства на міжнародні ринки;
- орієнтація всіх процесів на забезпечення та підвищення якості та безпечності продукції.

Переваги для підприємств модної індустрії від впровадження ефективної системи управління якістю бізнес-процесів на принципах стійкості такі:

- більш повне задоволення вимог споживачів, забезпечення їх прихильності та лояльності;
- підвищення якості та конкурентоспроможності фешн продукції;
- підвищення результативності бізнес-процесів;
- підвищення ефективності використання всіх видів ресурсів;
- зменшення браку та втрат від браку. зменшення витрат на виробництво та зменшення собівартості продукції;
- формування лояльності та відданості працівників;
- охорона навколишнього природного середовища;
- забезпечення прозорості діяльності підприємства;
- формування етичної поведінки виробника на ринку, його корпоративної соціальної відповідальності, вміння діяти як свідомий корпоративний громадянин;
- покращення координації та взаємодії структурними підрозділами та відділами підприємства.

Складовими елементами відповідального виробництва на підприємствах індустрії моди є впровадження Кодексів етики та етичної поведінки, соціальні та екологічні аудити, екомаркування та оцінка відповідності продукції, нефінансова звітність підприємств та ін.

Особливо важливе значення підприємства модної індустрії надають нефінансовим звітам компаній та формі їх подання, розуміючи їх важливість для формування високої репутації та довіри до компанії. Існує тенденція зростання кількості підприємств, які разом із фінансовою звітністю складають звіти про сталий розвиток. Система звітності у сфері сталого розвитку Global Reporting Initiative (GRI) нині є найбільш вживаною і найширше використовується підприємствами та організаціями всіх розмірів та форм власності. У 2018 році 74 % із Global Fortune 250 (G250) повідомили про застосування системи звітності GRI [6]. Серед них такі компанії модної індустрії як Nike, Adidas, Puma, Hermes та ін. Стандарти звітності у сфері стійкого розвитку GRI постійно розвиваються та оновлюються, тому для підтримки актуальності звітності необхідно стежити за змінами та адаптуватися до них.

Отже, можна зробити висновок, що підприємства модної індустрії під тиском вимог споживачів повинні ставати соціально та екологічно орієнтованими. Система управління якістю бізнес-процесів на принципах стійкості, яка відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015, на підприємстві модної індустрії фактично є системою для забезпечення його стійкого розвитку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аристов О.В. Управление качеством. Москва: Инфра-М. 2006. 240 с.
2. Бондаренко С.М. Ділова досконалість підприємств як фактор конкурентоспроможності національної економіки України. *Економічний простір*, 2016. № 116. С. 200-208.
3. Бондаренко С.М., Касич А.О. Використання концепції загального управління якістю (TQM) в органах місцевого самоврядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2017. № 2. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1029> (дата звернення: 19.02.22)
4. Гончаров Ю.В., Бондаренко С.М. Наноіндустрія як засіб підвищення якості життя людей та конкурентоспроможності національної економіки. *Економіст*. 2010. № 3. С. 26-30.
5. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2015 IDT). К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 21 с.
6. Highlights: GRI at 20 Режим доступу: <https://web.archive.org/web/20180212084424/https://www.globalreporting.org/gri-20/Pages/Facts-and-figures.aspx> (дата звернення 19.02.2022)
7. Kasych A., Suler P., Rowland Z. (2020) Corporate Environmental Responsibility Through the Prism of Strategic Management. *Sustainability*. Vol. 12 (22). Available at: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/22/9589>. (дата звернення 19.02.22)

Бондаренко Світлана Михайлівна, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри управління та старт-інновацій, Київський національний університет технологій та дизайну, Київ, e - mail: sm.bondarenko4610@ukr.net

Bondarenko Svitlana M. – PhD Candidate (Economics), Associate Professor, Assistant professor of Department of management and smart-innovation, Kyiv National University of Technologies and Design, Kyiv, e - mail: sm.bondarenko4610@ukr.net