

Lõputöö pealkiri: KVALITEEDIJUHTIMISE EFEKTIIVSUS JA SEOSSED  
TULEMUSNÄITAJATEGA HHLA TK ESTONIA AS NÄITEL

Diplomitöö

Lõputöö autor: Meelis Miller

Lõputöö juhendaja: Loreida Timberg

---

## KOKKUVÕTE

Lähtuvalt kvaliteedisüsteemide aktuaalsusest ning jätkuvast vajadusest süsteeme tõhustada strateegiliselt olulises meretranspordi sektoris, uurib käesolev uurimistöö kvaliteedijuhtimissüsteemide, eelkõige ISO 9001 rakendamist ning selle mõju sadama efektiivsusele ning tulemusnäitajatele HHLA TK Estonia AS näitel.

Uurimistöö eesmärgiks on: kirjeldada kvaliteedijuhtimist ISO standardite kaudu ning leida seosed standardite rakendamise efektiivsuse ja tulemusnäitajate vahel HHLA TK Estonia AS näitel.

Uurimistöö ülesandeks on:

- kirjeldada kvaliteedisüsteemi ülesehitust ja ISO standardite 9001, 14001, 22000 ja 45001 olemust ning rakendamist;
- kirjeldada ISO standardite rakendamist ettevõttes, HHLA TK Estonia AS näitel;
- anda ülevaade kvaliteedijuhtimise efektiivsuse hindamissüsteemist ettevõttes;
- leida seosed kvaliteedijuhtimise efektiivsuse ja tulemusnäitajate vahel.

Metoodika

- teoreetiline osa: 34 inglise- ja 5 eestikeelset teadusallikat, ilmumisaasta 2011–2021, eelretsenseeritud
- empiiriline osa: kvalitatiivne uuringumeetod
- andmete kogumismeetod: dokumendivaatlus, poolstruktureeritud küsimustega küsimustik
- valim: HHLA TK Estonia AS kvaliteedijuhtimise eest vastutavad isikud
- andmete analüüsimetod: dokumendianalüüs, statistiline analüüs

Kvaliteedijuhtimissüsteem ISO standardite rakendamisel

- ISO standardite 9001, 14001, 22000, 45001 kasutamine ning nende rakendamine on olnud efektiivne;
- ISO sertifikaatide omamine on avaldanud mõju ja suurendanud klientide usaldust ettevõtte suhtes;
- HHLA tegeleb pidevalt oma juhtimissüsteemi parendamisega;
- töötajate mõtteviisi ja väärtushinnangute orienteerimine pidevale täiustamisele juhtimispoliitika kaudu;

- parendustegevused vastavalt kliendi nõuetele, siseauditite tulemuste ning tuginedes tulemusnäitajate analüüsile;
- ettevõtte juhtkond jälgib ja analüüsib üldprotsessides juhtimissüsteemi efektiivsust regulaarsete juhtkonnapoolsete ülevaatuste kaudu kord aastas.

Tulemusnäitajate analüüs 2016 – 2018 a.

- ettevõtte puhaskasum seotud siiski standardite rakendamisega ettevõtte töösse;
- paremini jälgitav ja parendatav läbi juhtimisalaste ülevaatuste kontrolli, kliendi rahulolu uuringu tulemuste ning siseauditite tulemuste analüüsimise;
- suureneb müügitulu ja omakapitali osakaal;
- juhtimissüsteem on viidud vastavusse standarditega ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 ja ISO 45001

Kvaliteedijuhtimissüsteemi efektiivsus on seotud tulemuslike näitajatega. ISO standardite rakendamine ettevõtte kvaliteedijuhtimises on märgiline kasu ettevõtte maine tõstmiseks konkurentide seas.

Ettepanekud

Ettevõtte juhtkond omalt poolt peaks:

- motiveerima oma töötajaid, sest tegevustulemuslikkuse näitajad on seotud ettevõtte kuvandiga;
- paremini struktureerima töömahukamaid tegevusi;
- selgelt piiritlema vastutusala, sest vastutavad isikud ei ole kursis kvaliteedijuhtimisega seotud meeskonna tööülesannetest ja tegevustest;
- kaasama konsultante ja vajalikku informatsiooni, et ISO standardite rakendatus oleks paremini tagatud;
- leidma põhjused, millest tulenevad mittevastavused erinevates valdkondades;
- täiustama dokumente, töötajate koolitussüsteemi;
- lihtsustama tööprotsesse ja vajalikke dokumente.