УДК 620

КІБИШ Л.А.
магістрант, ВНЗ Університет економіки та права «КРОК»
АЛЬКЕМА В.Г.
д.е.н., професор, ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК»

ПЛАНУВАННЯ ПРОЦЕДУР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ В ПРОЕКТАХ СЕРТИФІКАЦІЇ КОЛІСНИХ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ

Обов'язкова сертифікація колісних транспортних засобів (КТЗ) – процедура яка об'єднує сукупність взаємопов'язаних видів діяльності, що перетворює входи на виходи, тобто застосовується процесний підхід. Особливістю процесів сертифікації є те, що відповідність одержаної в її результаті послуги не піддається простій перевірці звичайними методами і такі процеси називають спеціальними.

Системи управління якістю підприємства із загальним менеджментом організації акцентує увагу на процесному підході в теорії менеджменту, який базується на положенні, що управління – це процес, «серія безперервних взаємозалежних дій…, кожне з яких саме по собі є процесом» [1]. Головна відмінна риса процесного підходу полягає в тому, що спрямований він не на управління діяльністю функціональних підрозділів, а на виконання бізнес-процесів, під якими розуміються сукупності послідовних дій по перетворенню отриманих на вході ресурсів у кінцевий продукт, що має цінність для споживача, на виході [3]. В основі процесного підходу під час оцінки відповідності КТЗ лежить у виділення процесів в якості об'єктів управління і управління цими об'єктами, "процесу" як об'єкта управління і компоненти, складові цього поняття. Щоб отримати бажаний результат в управлінні якістю таких процесів пропонується застосовувати методологію Едварда Демінга [2, 3].

При проектуванні процесу важливі чотири елементи: устаткування - у більшості випадків вибирається таке, яке є в організації, проте потрібно застосовувати високотехнологічне устаткування, що дозволяє освоювати нові технології; кадри - основне вкладення інвестицій потрібно спрямовувати на перенавчання і спонукування робітників працювати більш якісно; методи, процедури - порядок і утримання виконання роботи; стандарти по якості й ефективності. Процес є собою сукупність взаємозалежних ресурсів і діяльності, що перетворять вхід процесу у відповідний його вихід. Модель процесу реалізації послуги приведена на рис. 1.

Входом процесу є матеріали, що постачаються, і необхідна інформація, які виконані відповідно до вимог якості цілей. При цьому під матеріалами, що постачаються мається вся необхідна конструкторсько-технологічна і нормативна та інша документація, що отримана на попередньому етапі. Критерії процесу, які використовують як еталон, визначає керівник процесу. Прикладами критеріїв можуть бути встановлені вимоги до: результативності процесу (ступінь реалізації встановленої процесом діяльності та досягнення

запланованих результатів функціонування процесу); ефективності процесу (співвідношення між досягнутими за процесом вихідними даними і використаними для досягнення результату ресурсами); тривалості процесу; продуктивності процесу; відповідності вхідних і вихідних потоків процесу.

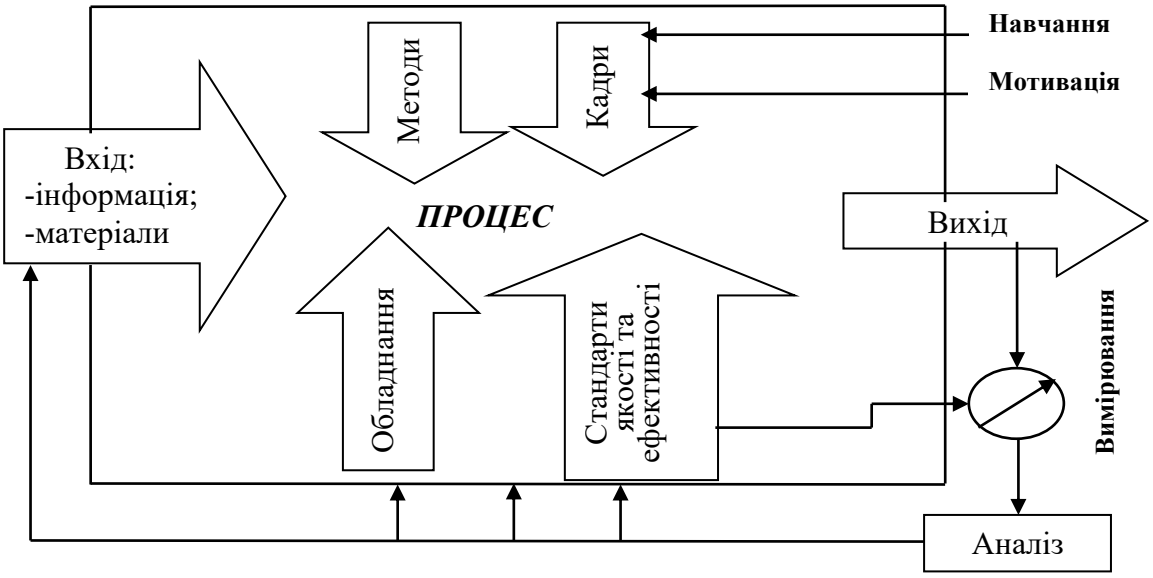


Рис. 1. Концептуальна модель процесного підходу до реалізації послуги

Визначення ресурсів та інформації, необхідних для забезпечення належного функціонування та моніторингу є обов'язковим елементом розробки процесу. На цій стадії: визначають потребу в ресурсах; встановлюють необхідні джерела інформації щодо функціонування, моніторингу та управління процесом; відпрацьовують методи отримання зовнішньої і внутрішньої інформації щодо процесу, зворотній зв'язок із постачальниками інформації; визначають необхідні робочі інструкції, настанови, методики та отримують дані для підтримання функціонування та моніторингу процесу; встановлюють необхідні протоколи (записи) для надання доказів відповідності процесу встановленим критеріям та підтвердження його результативності. Розробник процесу для забезпечення функцій управління процесом та його результативності визначає характеристики функціонування процесу, які порівнюються із встановленими критеріями процесу. Характеристики процесу мають бути такими, щоб вони були реальними, вимірними, відтворювальними, реагували на зміни в процесі, стійкими до впливу зовнішніх факторів, зрозумілими, економічно обґрунтованими та взаємопов'язаними з цілями у сфері якості [4, 5].

Системи управління якістю відіграють важливу роль у сталому розвитку підприємств сфери послуг. Застосування процесного підходу у системах управління якістю підприємств є засобом кращого розуміння структури формування цінностей послуг для споживачів, дозволяє визначати «вузькі місця» та запобігати втраті якості [6]. Удосконалення загальної діяльності органів сертифікації КТЗ з використанням принципів управління якістю – орієнтації на замовника, лідерства керівників, залучення працівників,

застосування процесного підходу, системного підходу до управління, постійного поліпшення, прийняття рішень на підставі фактів, взаємовигідних стосунків з постачальниками можливо при: впровадженні та забезпеченні результативного функціювання системи управління якістю та дотримання її вимог за умов зміни зовнішніх і внутрішніх чинників; підготовці персоналу до виконання робіт відповідно до вимог СУЯ та принципів і методів оцінювання відповідності; проведенні внутрішніх аудитів СУЯ з метою використання їхніх результатів для постійного поліпшення та розробки комплекту внутрішніх нормативних документів з оцінки відповідності, що спростить процедуру.

Список використаних джерел:

1. Мескон М. Х. Основы менеджмента : пер. с англ. / М. Х. Мескон, М. Альбер, Ф. Хедоури. – М.: «Дело», 1992. – 702 с.

2. До питань менеджменту систем якості послуг з сертифікації дорожніх транспортних засобів. Левковець П.Р., Рудзінська О.В. / Збірник наукових праць. Вісник НТУ – ТАУ. – К., - 2001, № 5. – С. 263 –267.

3. Ни В.Г. Пространство доктора Деминга. Кн.1: Пер. С англ. – Тверь. Гор. Общ. Фонд „Развитие через качество", 1998. – 332с.

4. Єгупов Ю.А. Розвиток підходів до формування виробничої програми підприємства./Ю. А. Єгупов // Інноваційна економіка. - 2016. - № 3-4. - С. 50-56.

5. Зяйлик М.Ф. Процесний підхід до менеджменту якості. М.Ф. Зяйлик, О. І. Вівчар //Іноваційна економіка. – 2013.- №1.- С.191-194.

6. Редзюк А.М.:Автомобілебудування України: застосування міжнародних стандартів і процедур сертифікації // Стандартизація, сертифікація, якість, 1998, № 3. – с.23-29.