

Граченко Л.А.

к.е.н., доцент

Одеський національний економічний університет
(Україна)

КОНЦЕПТУАЛЬНА МОДЕЛЬ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ІНЖИНІРИНГОВИХ ПОСЛУГ

Аналіз світової практики дозволяє дійти висновку, що сучасні підходи і методи з управління якістю на підприємствах сфери інжинірингових послуг нерозривно пов'язані зі створенням цілісної та дієвої системи управління якістю (СУЯ) в контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015. Саме такий підхід є ефективним засобом забезпечення належної якості виконання робіт (послуг), підвищення їхньої конкурентоспроможності, досягнення цілей бізнесу.

Згідно до вимог стандарту ISO 9001:2015, СУЯ організації містить взаємоузгоджені процеси, які мають бути інтегровані в загальний менеджмент підприємства. В основі моделі СУЯ є процесний підхід із застосуванням циклу Демінга, який містить чотири основні функції: планування, виконання, оцінювання (моніторинг) та коригувальні дії (поліпшення). Очевидно, цей факт має важливе значення щодо позиціонування СУЯ підприємства як важливого інструменту ведення успішного бізнесу.

З іншого боку, на нашу думку, суттєвим є визначення та координація підсистем СУЯ інжинірингового підприємства. Нами запропоновано концептуальну модель ефективного формування та функціонування СУЯ інжинірингового підприємства (див. рис.).

Розроблена модель містить два рівні: керуючу підсистему СУЯ та керовану. На наш погляд, такий підхід дозволяє окреслити підпорядкованість та концепцію взаємодії ключових напрямків функціонування СУЯ інжинірингового підприємства. Керуюча підсистема включає в себе: політику у сфері якості; принципи управління якістю; функції та відповідальність; складові СУЯ; методи. Політика у сфері якості – один із важливих документів СУЯ підприємства, що містить основні концепції, стратегічні напрямки функціонування й поліпшення СУЯ. Вище керівництво повинне сформулювати, запровадити та актуалізувати політику у сфері якості, яка відповідає призначенню й середовищу організації та підтримує її стратегічний напрям; надає основу для встановлення цілей у сфері якості; містить зобов'язання задовольняти застосовні вимоги та зобов'язання щодо постійного поліпшення системи управління якістю [1, с. 3].

В основу формування, функціонування та поліпшення СУЯ підприємства в контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 покладено такі принципи управління якістю: орієнтація на замовника; лідерство; задіяність персоналу; процесний підхід; поліпшення; прийняття рішень на підставі фактичних даних; керування взаємовідносинами.

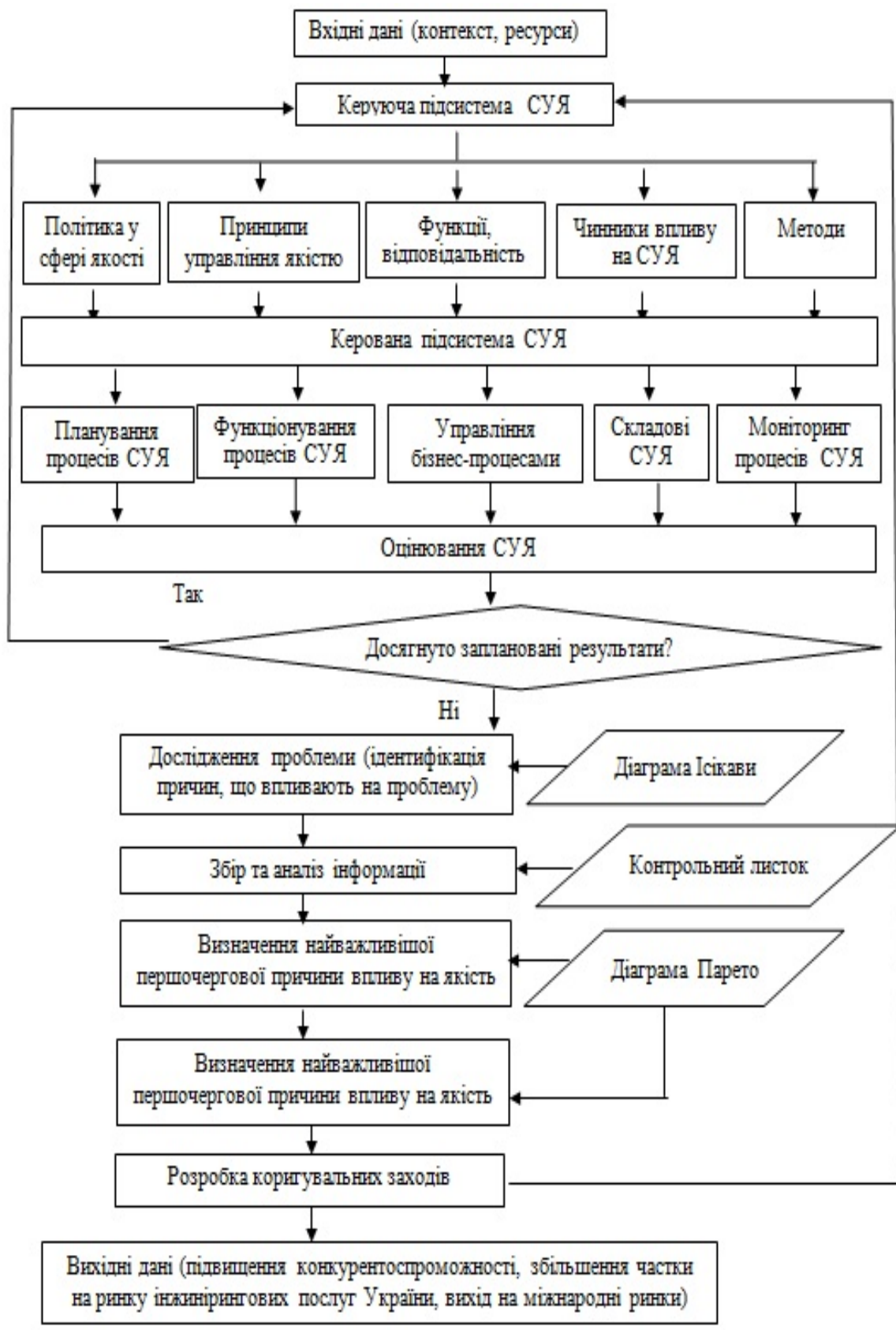


Рис. Концептуальна модель системи управління якістю інжинірингового підприємства

Джерело: власна розробка автора

Функції та відповідальність щодо виконання процесів СУЯ мають забезпечувати їх результативність, ефективність, поліпшення. Нечіткий розподіл функцій та відповідальності, відсутність контролю за їх реалізацією суттєво ускладнюють планування, функціонування процесів СУЯ, у тому числі дії над ризиками, управління бізнес-процесами, моніторинг та оцінювання процесів. Саме тому вище керівництво інжинірингового підприємства має акцентувати увагу, перш за все, на визначенні та розподілі функцій, повноважень і відповідальності, які мають бути відображені в документованій інформації СУЯ, зокрема в посадових інструкціях.

Складові СУЯ інжинірингового підприємства, сформовані у дисертаційній роботі, є важливим елементом керуючої підсистеми. До них віднесено: кадрове забезпечення, техніко-технологічне, методологічне, організаційне, нормативне, інтелектуальне, інформаційне, фінансове та документальне.

Щодо методів, як елементу керуючої підсистеми, то доцільно обирати саме ті, які є прийнятними, зрозумілими та доступними як керівництву так і персоналу підприємства. Практичний досвід діяльності у сфері СУЯ свідчить про те, що доцільно застосовувати прості статистичні методи управління якістю такі як: діаграма Ісікави (причинно-наслідкова), контрольний листок, діаграма Парето. Доцільно акцентувати увагу на економічних і соціологічних методах, анкетуванні, які дозволяють забезпечувати зворотній зв'язок із замовниками, аналізувати їхні потреби й очікування щодо виконання робіт у сфері інжинірингу.

Керовану підсистему складають: планування процесів СУЯ, їх функціонування, виконання бізнес-процесів, моніторинг процесів СУЯ з метою поліпшення. На нашу думку, виконання бізнес-процесів – суттєвий елемент керованої підсистеми, оскільки вказує на інтеграцію СУЯ в бізнес-процеси інжинірингового підприємства та дає змогу керівництву компанії забезпечити формування ефективної СУЯ як основи для ведення успішного бізнесу.

Аналіз та оцінювання СУЯ – обов'язкова вимога ефективного її функціонування та поліпшення. Заплановані результати СУЯ підприємства не завжди досягаються – виникають проблеми (невідповідності), тому необхідно своєчасно визначати причини їх виникнення та формувати коригувальні заходи. У концептуальній моделі пропонується застосування причинно-наслідкової діаграми Ісікави, контрольного листка та діаграми Парето.

Література

1. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). – Видання офіційне. – Київ, ДП «УкрНДНЦ». – 2016. – 22 с.