

SCI-CONF.COM.UA

EURASIAN SCIENTIFIC CONGRESS



**ABSTRACTS OF VI INTERNATIONAL
SCIENTIFIC AND PRACTICAL CONFERENCE
JUNE 14-16, 2020**

**BARCELONA
2020**

EURASIAN SCIENTIFIC CONGRESS

Abstracts of VI International Scientific and Practical Conference

Barcelona, Spain

14-16 June 2020

Barcelona, Spain

2020

UDC 001.1

The 6th International scientific and practical conference “Eurasian scientific congress” (June 14-16, 2020) Barca Academy Publishing, Barcelona, Spain. 2020. 612 p.

ISBN 978-84-15927-31-0

The recommended citation for this publication is:

Ivanov I. Analysis of the phaunistic composition of Ukraine // Eurasian scientific congress. Abstracts of the 6th International scientific and practical conference. Barca Academy Publishing. Barcelona, Spain. 2020. Pp. 21-27. URL: <http://sci-conf.com.ua>.

Editor

Komarytskyy M.L.

Ph.D. in Economics, Associate Professor

Collection of scientific articles published is the scientific and practical publication, which contains scientific articles of students, graduate students, Candidates and Doctors of Sciences, research workers and practitioners from Europe, Ukraine, Russia and from neighbouring countries and beyond. The articles contain the study, reflecting the processes and changes in the structure of modern science. The collection of scientific articles is for students, postgraduate students, doctoral candidates, teachers, researchers, practitioners and people interested in the trends of modern science development.

e-mail: barca@sci-conf.com.ua

homepage: <http://sci-conf.com.ua>

©2020 Scientific Publishing Center “Sci-conf.com.ua” ®

©2020 Barca Academy Publishing ®

©2020 Authors of the articles

АЛГОРИТМ ЕКСПЕРТНОГО ОЦІНЮВАННЯ ПРОЦЕСІВ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ ІНЖИНІРИНГОВИХ ПОСЛУГ

Траченко Людмила Анатоліївна

к. е. н., доцент,
доцент кафедри експертизи товарів та послуг
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна

Вступ. Євроінтеграція є основоположною для визначення майбутнього вектору розвитку європейських країн, включаючи Україну. На даному етапі свого розвитку Україна має розуміти основні світові тенденції та визначитись із стратегічним напрямом організації діяльності країни та вітчизняних підприємств, що здійснюють діяльність на її території. Формування систем управління якістю (СУЯ) в контексті вимог міжнародних стандартів ISO серії 9000, їх впровадження та сертифікація є одним із дієвим механізмів сталого розвитку вітчизняних підприємств, зокрема сфери інжинірингових послуг, забезпечення належної якості виконання робіт/послуг, досягнення ключових цілей бізнесу. Зважаючи на те, що одним із принципів формування СУЯ відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2015 (ДСТУ ISO 9001:2015) є постійне їх поліпшення, підприємства повинні проводити аналіз та оцінювання процесів систем якості, застосовуючи певні методи, засоби та механізми, спрямовані на своєчасне виявлення проблем, усунення причин їх виникнення та прийняття ефективних управлінських рішень щодо поліпшення як процесів СУЯ, так і діяльності компаній загалом. Проте, дослідження підприємств сфери інжинірингових послуг України свідчать про те, що оцінювання СУЯ – один з найбільш складних і важливих питань в управлінні якістю в компаніях, і однією з нагальних проблем є відсутність ефективних методологічних підходів щодо оцінювання процесів систем якості.

Мета роботи. Розробка алгоритму експертного оцінювання процесів СУЯ й бізнес-процесів підприємств сфери інжинірингових послуг.

Матеріали та методи. Використано власний досвід автора в якості провідного аудитора СУЯ на відповідність ISO 9001 міжнародного органу з сертифікації (з 2007р. по нинішній час), матеріали науково-дослідних робіт на підприємствах сфери інжинірингових послуг (2013-2018рр.) та праці науковців у сфері СУЯ. Застосовано статистичні методи управління якістю, експертний метод, аналізу та синтезу. У тезах наведено матеріали докторської дисертації автора.

Результати та обговорення. Для оцінювання СУЯ можна застосовувати рейтингові методи з урахуванням вагомості кожного показника, які є різновидом експертних методів оцінювання. Під час оцінювання, з погляду споживача, для збору інформації широко використовується соціологічний метод [1]. Оцінювання СУЯ підприємств, зокрема сфери інжинірингових послуг, є суттєвим важелем забезпечення постійного поліпшення результатів діяльності, яке базується на використанні та аналізуванні достовірної інформації, прийнятті раціональних рішень вищим керівництвом для виконання планів та дотримання цілей у сфері якості всім трудовим колективом. За результатами проведених досліджень на 12 підприємствах сфери інжинірингових послуг, нами розроблено алгоритм експертного оцінювання процесів СУЯ й бізнес-процесів, який доцільний для застосування на всіх етапах життєвого циклу процесів СУЯ та виконання робіт (бізнес-процесів) у сфері інжинірингових послуг (рис.1).

Вважаємо, що для ефективного застосування алгоритму на підприємствах сфери інжинірингових послуг доцільно створити відділ управління якістю як головний орган відносно з'ясування проблем якості бізнес-процесів і щодо функціонування та поліпшення процесів СУЯ. Це обумовлено, перш за все, тим, що покладання функцій щодо питань СУЯ на менеджера з якості (як це зазвичай відбувається) призводить до формального вирішення будь-яких

питань щодо її функціонування та поліпшення, а отже й щодо оцінювання процесів СУЯ.

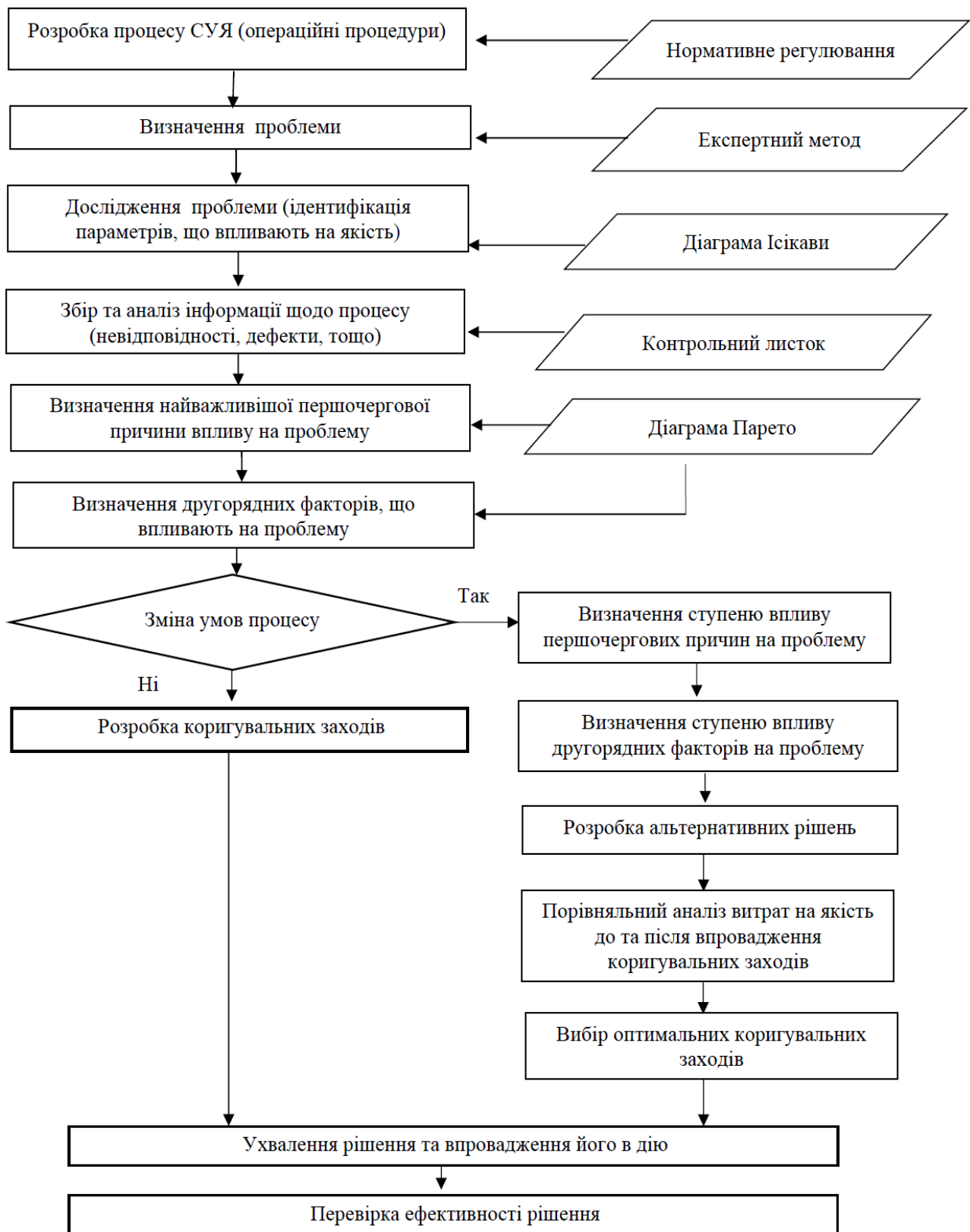


Рис.1. Алгоритм експертного оцінювання процесів СУЯ підприємства сфери інжинірингових послуг (Джерело: власна розробка автора)

На нашу думку, вище керівництво підприємства має ініціювати такі організаційні зміни, які були б спрямовані на забезпечення важливого статусу діяльності компанії щодо СУЯ. Лідерство вищого керівництва має відігравати ключову роль щодо забезпечення результативності та поліпшення СУЯ підприємства сфери інжинірингових послуг.

Ефективне застосування розробленого алгоритму можливе при обов'язковому збиранні, систематизації та обробці даних щодо функціонування процесів СУЯ та впливу на них факторів зовнішнього та внутрішнього середовища. Розробка операційних процедур щодо виконання процесів СУЯ та бізнес-процесів з урахуванням нормативних вимог до них, дасть змогу підприємствам чітко регламентувати їх та забезпечувати належну якість на всіх етапах життєвого циклу. Доречно наголосити, що застосування алгоритму експертного оцінювання процесів СУЯ та бізнес-процесів дозволить підприємствам виконувати один із важливих принципів «прийняття рішень на основі фактів».

Функціями відділу управління якістю має бути також розробка графіка частоти збору даних, налагодження документообігу та розробка форм відповідних документів. У випадку виявлення відхилень у виконанні процесів необхідно приймати дієві управлінські рішення на основі єднання та координації дій. Підрозділ відповідальний за передачу, систематизацію відхилень від установлених вимог до процесів на підприємстві, їхню маршрутизацію, складання графіка вирішення, призначення виконавців, з'ясування стану вирішення питань та їхню синхронізацію.

Оскільки ресурси підприємства обмежені, необхідний ланцюг засобів відбору проблем, вирішення яких дають підприємству значну потенційну вигоду. На основі повного набору ситуацій та відповідних до них рішень відбираються проблеми, для яких уже існують рішення. Якщо необхідне рішення вже сформульовано, відділ управління якістю знайде його і визначить термін попереднього його використання в подібній ситуації та повідомить особу, що висунула проблему.

Якщо таке рішення не існувало, то для його підготовки пропонується використати причинно-наслідкову діаграму Ісікави, яка дозволить визначити та ідентифікувати причини відхилень процесів від вимог. При створенні причинно-наслідкової діаграми найбільш ефективним є груповий метод аналізу причин – мозковий штурм.

Очевидно, що збір та аналіз інформації є суттєвим етапом щодо оцінювання процесів СУЯ підприємства. Будь-які дані, що збираються, мають своє призначення і після того, як вони зібрані, треба їх опрацювати. Для цього доцільно використовувати один із японських інструментів управління якістю – контрольний листок.

На основі зібраної та проаналізованої інформації по кожній першочерговій та другорядній причині, що впливають на проблему, необхідно визначати найважливіші з них. Для цього використовують діаграму Парето, яка дозволяє розподілити зусилля для вирішення проблем, що виникли й виявляти найважливіші причини, із яких потрібно починати діяти, а також дає можливість одержати кількісну оцінку причинам, що впливають на проблему.

Пошук оптимального рішення щодо усунення причин відхилень процесів від вимог потребує від відповідного персоналу підприємства величезної творчої віддачі, цілеспрямованості. Компетентність, досвід та високий професіоналізм – основа успіху як персоналу відділу управління якістю, так і спеціалістів-експертів інших підрозділів підприємства.

Ефективний пошук та вибір оптимальних рішень доцільно здійснювати шляхом зміни умов процесу. Такий шлях створює можливість об'єктивного визначення першопричин і другорядних факторів, що породжують проблему. Одержавши дані при різних умовах процесу, проранжувавши їх, можна визначити дійсно найважливішу першочергову причину виникнення проблеми і затвердити її пріоритетність. У такий спосіб можливе отримання об'єктивної інформації для вирішення проблеми щодо неналежної якості виконання процесів СУЯ.

Визначивши найважливішу першочергову причину, що створює проблему, визначаємо найважливіший другорядний фактор, що впливає на неї. Саме щодо них приймаємо оптимальне управлінське рішення, вибір якого завжди здійснюється на основі сукупності показників стану об'єкта або явища, взятих як із предметних, так і з системних знань.

Після того, як вибрано краще з можливих рішень, необхідно скласти план впровадження коригувальних дій і перевірити їх виконання. Обґрунтоване рішення реєструється й надсилається у відділ управління якістю для визначення, на які відділи підприємства та процеси вплине пропозиція і яка їхня реакція. Далі потрібно узгодити пропозицію, скласти графік виконання роботи та встановити термін щодо повідомити свої міркування щодо пропозиції.

Кожен відділ має проводити розрахунок того ефекту, який планується одержати від упровадження пропозиції. Доцільно також провести порівняльний аналіз витрат на якість до та після впровадження коригувальних заходів. Якщо рішення підготовлено й затверджено, то призначається відповідальний за його виконання.

Важливим етапом є перевірка ефективності рішення. З цією метою пропонується підхід порівняння фактичного результату з очікуваним. Це порівняння можна робити щомісяця, щонеділі або з іншою періодичністю. Якщо спостерігається значне відхилення, то інформація про нього надсилається до підрозділу управління для проведення аналізу.

Висновки. Розроблений алгоритм та методологічні засади щодо його застосування на підприємствах сфери інжинірингових послуг мають забезпечувати структурування потоків інформації, їх адаптацію, вибір дієвих і доцільних методів, спроможних ефективно оцінювати процеси СУЯ, підвищувати конкурентоспроможність компаній та постійно поліпшувати як їх СУЯ, так і діяльність загалом. Вважаємо, що застосування простих статистичних методів управління якістю таких як: діаграма Ісікави,

контрольний листок та діаграма Парето є дієвими засобами щодо оцінювання СУЯ підприємств сфери інжинірингових послуг.

Література

1. Столярчук П.Г. Методи оцінювання систем управління якістю / П. Столярчук, Р. Байцар, А. Гунькало // Вимірювальна техніка та метрологія. – 2008.– № 68.– С. 244-247.

2. Траченко Л.А. Системи управління якістю підприємств сфери інжинірингу: монографія / Л.А. Траченко – Одеса: ОНЕУ, 2019. – 380 с.