УДК 65.018:338.46

ПРОЦЕСНИЙ ПІДХІД У СИСТЕМАХ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ

Траченко Л.А.

В умовах сучасних ринкових відносин на міжнародному та європейському ринках вкрай актуальною для України є створення та сертифікація систем управління якістю (СУЯ) підприємств-виробників продукції та послуг на відповідність вимогам міжнародних стандартів, зокрема, ISO 9001:2015. Впровадження на підприємствах СУЯ стимулює конкурентоспроможність та інноваційний потенціал підприємства, що включає науковий, ринковий потенціал і його інноваційну сприйнятливість на основі процесів підвищення:

1) клієнтоорієнтованості продукції та підприємства в цілому;

2) конкурентоспроможності та інноваційності продукції, послуг, процесів і технологій підприємства;

3) ролі персоналу в управлінні якістю й інноваційною діяльністю підприємства;

4) лідерства, компетентності й відповідальності керівництва в управлінні якістю й інноваційною діяльністю підприємства;

5) ефективності взаємодії підприємства з його постачальниками;

6) ефективності виробничої системи підприємства [1].

Нова версія стандарту ISO 9001:2015 містить важливі зміни в структурі вимог стандарту та має бізнес-орієнтоване спрямування. Очевидно, що попередні версії зазначеного стандарту (ISO 9001:2000 та ISO 9001:2008) містили «обмежені» вимоги, які лише частково могли забезпечити зв'язок управління якістю із загальною системою управління підприємством. Здебільшого керівництво підприємств позиціонувало систему управління якістю (СУЯ) зовсім відокремлено від загального менеджменту компанії, розуміючи перевагу лише в отриманні сертифікату відповідності ISO 9001. Стандарт ISO

9001:2015 спрямований саме на вирішення проблеми інтеграції СУЯ з системою управління підприємством. Посилено акцент на застосуванні процесного підходу в системах управління якістю підприємств, оскільки це є важливим аспектом у забезпеченні успішного бізнесу.

Процесний підхід досліджували такі вчені як Дж. Джуран, Шмельова А. М., Зяйлик М.Ф., Єгупов Ю.А., Фомічов С.К., Безгін К.С., Лисенко О.М., Кузнецова І.О. та інші. Вони акцентували увагу на трактуванні сутності процесного підходу, питаннях бізнес-процесів. Єгупов Ю.А. досліджував розвиток підходів при формуванні виробничої програми підприємства. Лисенко О.М. зосередився на питаннях впровадження стандарту ISO 9001:2015 та циклі Демінгу (PDCA). Кузнецова О.І. розглядала розвиток процесного підходу у концепції загального менеджменту якості (TQM).

Незважаючи на суттєві дослідження, недостатньо надано уваги питанням інтеграції процесного підходу у системах управління якістю в контексті вимог стандарту ISO 9001:2015 та в загальному менеджменті підприємства.

Метою статті є визначення ролі й місця процесного підходу в системах управління якістю та обґрунтування його інтеграції з бізнес-процесами підприємства сфери послуг.

Створення та впровадження систем управління якістю на підприємствах сфери послуг є засобом ефективного управління якістю та ведення успішного бізнесу. Сертифікована система управління якістю на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015 відіграє суттєву роль у сталому розвитку підприємств сфери послуг та надає значні можливості (рис.1).

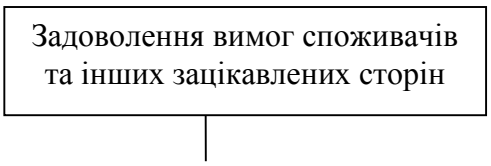

Рис.1. Роль системи управління якістю у сталому розвитку підприємства сфери послуг

Діяльність підприємств сфери послуг має здійснюватись із застосуванням процесного підходу. Підприємства мають планувати процеси та забезпечувати їхню взаємодію.

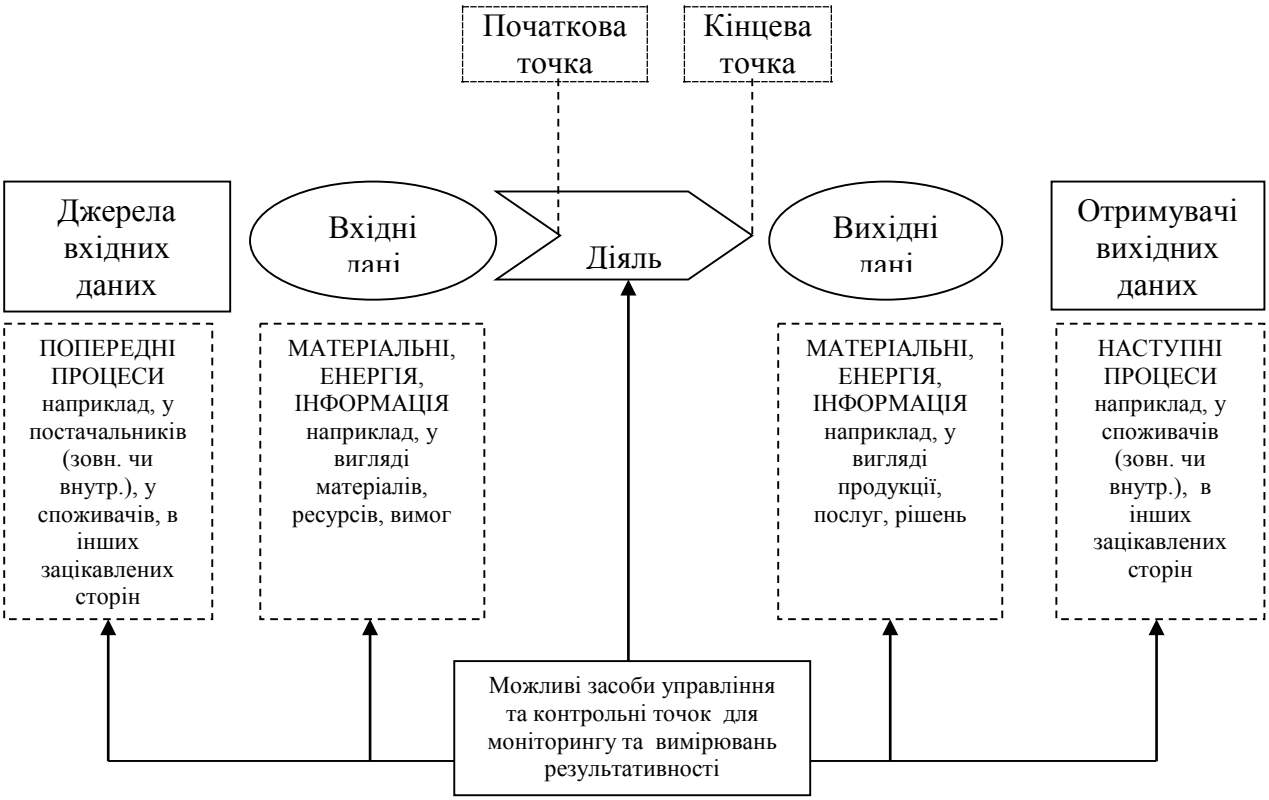

Рис. 2. Схема одиничного процесу у системі управління якістю

У пункті 4.4 ISO 9001:2015 встановлюють вимоги до організації щодо визначення та застосування процесів, необхідних для її системи управління якістю, а також ураховувати цикл PDCA з метою постійного поліпшення та інтеграції мислення на основі управління ризиками. Організація має визначити

процеси, необхідні для системи управління якістю, їхнє застосування в організації, а також повинна:

a) визначити необхідні вхідні дані і очікувані результати для цих процесів;

b) визначити послідовність і взаємодію цих процесів;

c) визначити і застосовувати критерії та методи (включаючи моніторинг, вимірювання та

d) відповідні показники результативності), необхідні для забезпечення

e) результативного виконання цих процесів та управління ними;

f) визначити ресурси, необхідні для таких процесів, і забезпечити їх наявність;

q) призначити відповідальності і повноваження щодо процесів;

h) обробляти ризики і можливості відповідно до вимог п. 6.1;

i) оцінювати ці процеси і впроваджувати всі зміни, необхідні для досягнення

j) запланованих результатів;

k) удосконалювати процеси і систему менеджменту якості [2].

Система управління якістю підприємства має постійно поліпшуватись, а отже воно має бути зорієнтовано на аналіз процесів організації. Рівень необхідної для процесів документованої інформації (тобто документів або записів), повинні бути визначені підприємством у тій мірі, в якій це необхідно для забезпечення впевненість в тому, що СУЯ є результативною.

Для відповідних процесів підприємство має визначати певні цілі у сфері якості (але вони не обов'язково повинні бути кількісно вимірними), входи, виходи, заходи і ресурси. Визначені цілі у сфері якості процесів СУЯ організації мають співвідноситися з її бізнес-цілями і обов’язково ці два набори цілей не повинні суперечити один одному.

Показники результативності, встановлені для відповідних процесів, можуть використовуватися для контролю досягнення цілей. Вони мають бути придатними їхнім цільовим призначенням, збалансованими, не конфліктувати між собою, реалістичними і зрозумілими персоналу всієї організації.

Рівень моніторингу, вимірювання та поліпшення кожного процесу буде залежати від контексту організації, її стратегічної мети, її ризиків та можливостей.

Для обґрунтування інтеграції системи управління якістю підприємства із загальним менеджментом організації доцільно акцентувати 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» [3, с. 71]. 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 [4]. В основі процесного підходу до управління організацією лежить виділення процесів в якості об'єктів управління і управління цими об'єктами. Перш ніж перейти до виокремлення процесів і розгляду методів управління ними, важливо визначити саме поняття "процесу" як об'єкта управління і компоненти, складові цього поняття.

За термінологією, прийнятою у сфері управління якістю (ISO 9000:2015, п.3.4.1), процес - сукупність взаємопов’язаних або взаємодіючих робіт, що використовують входи для створення запланованого результату. Залежно від контексту посилання «запланований результат» процесу називають виходом, продукцією чи п о с л у г о ю. Входами процесу зазвичай є виходи інших процесів, а виходи процесу — зазвичай входи до інших процесів. Два чи більше взаємопов'язаних або взаємодіючих процесів у серії також може бути віднесено до процесу. Процеси в організації зазвичай планують і виконують за контрольованих умов, щоб додати цінності. Процес, для якого підтвердження відповідності одержуваного в його результаті виходу ускладнено чи економічно невигідно, часто називають «спеціальний процес». Це один із загальних термінів і основних визначень поняття для стандартів ISO на системи управління, наведених у додатку SL консолідованого доповнення ISO до директив ISO/IEC, частина 1. Первісне визначення поняття було змінено, щоб уникнути зациклювання між процесом і виходом, а також додано примітки від 1 до 5 [5].

Деякі можливі ключові вигоди процесного підходу:

— підвищення здатності зосереджувати зусилля на ключових процесах і можливостях для поліпшення;

— послідовні та передбачувані результати в системі узгоджених процесів;

— оптимізована дієвість завдяки результативному керуванню процесами, ефективному використанню ресурсів і зниженню міжфункційних бар'єрів;

— забезпечена змога організації формувати довіру зацікавлених сторін в її послідовності, результативності та ефективності.

Можливі дії охоплюють:

— визначення цілей системи та процесів, потрібних для їх досягнення;

— установлення повноважень, обов'язків і підзвітності щодо керування процесами;

— розуміння можливостей організації та визначання обмежень у ресурсах перед виконанням дій;

— визначення взаємозалежності процесів і аналізування впливу на систему в цілому змін в окремих процесах;

— керування процесами та їх взаємозв'язками як системою для результативного та ефективного досягнення цілей організації у сфері якості;

— забезпечення наявності інформації, необхідної для функціонування та поліпшування процесів, а також для здійснення моніторингу, аналізування та оцінювання дієвості всієї системи;

— керування ризиками, які можуть вплинути на виходи процесів і загальні результати СУЯ.

Перевагою процесного підходу є наступне: представляючи процес виробництва продукції або послуги у вигляді послідовності операцій, ми краще розуміємо структуру формування цінності для споживача. Представляючи структуру формування цінності, ми представляємо також і структуру виникнення втрат якості. Знаючи «хворі місця», ми можемо запобігати втраті якості, замість того, щоб витрачати сили і кошти на відновлення вже втраченої цінності [6]. Першим кроком на шляху ефективного менеджменту якості є розуміння структури бізнес-процесів підприємства. Добре уявляючи структуру

бізнес-процесів, менеджери підприємства зможуть краще розуміти, де знаходиться джерело сигналів, які інформують про втрати якості. Більше того, знаючи структуру бізнес-процесів, ми зможемо розставити чутливі датчики в таких місцях, щоб від них надходили попереджувальні сигнали, щоб запобігти виникненню втрат якості. Практикою встановлено, що найбільш ефективно треба вимірювати втрати якості за допомогою двох показників: функції втрат якості та відношення сигнал/шум [7]. Згідно цього, кожен продукт або послуга виконує деяку корисну для споживача функцію. Існує такий стан продукту або послуги, про яку можна сказати, що ця корисна функція виконується ідеально. Іншими словами, продукт або послуга мають у цьому стані максимальною цінність для споживача. Відхилення функції від ідеальної є втратами якості а, отже, призводять до зниження цінності для споживача. Чим менше відхилень, тим вища якість. Причини відхилень корисної функції пов'язані з відхиленнями окремих їхніх характеристик продукту або послуги. Функція втрат якості дозволяє кількісно оцінити ступінь незадоволеності споживача, викликану відхиленнями тих чи інших характеристик продукту чи послуги від ідеального стану. Оцінка виражається як різниця між поточним і цільовим (ідеальним) значеннями корисної функції [8]. Стосовно бізнес-процесів, ланцюжок стає складнішим: характеристики продукції або послуги, які виробляються в результаті виконання бізнес-процесу, залежать від характеристик самого процесу, тобто від характеристик операцій, що складають цей бізнес-процес. Характеристики операцій бізнес-процесу, в свою чергу, залежать від характеристик ресурсів, що надходять на їхні входи та переробляються у рамках операції. Слід зазначити, що структура перенесення, накопичення цінності та втрат якості може бути досить складною. Складність пов'язана зі специфічним характером взаємодій і взаємозв'язків між ресурсами, процесами (операціями), накопичувачами цінності та втрат якості.

Важливим аспектом у діяльності підприємств є постійний моніторинг та виявлення «вузьких місць» у процесах організації. З'ясувавши "вузьке місце" в рамках бізнес-процесу підприємства, необхідно встановити в ньому

сигналізацію, яка буде спрацьовувати кожного разу, коли з'являються втрати якості. При спрацьовуванні такої сигналізації менеджер з якості буде отримувати відповідний сигнал.

Основне призначення системи управління якістю полягає у виявленні відхилень (дефектів) від установлених вимог до якості продукції і послуг та застосуванні рішень з подальшого використання виробів, що мають дефекти. Сюди належать також проведення заходів щодо недопущення повторних відхилень за рахунок своєчасної розробки і реалізації заходів коригувального впливу. Тобто, система менеджменту якості є, як і система планування та управління виробництвом, система матеріально-технічного постачання, фінансова система, частиною системи організації виробництва [9]. Система управління якістю функціонує одночасно з іншими видами діяльності, що впливають на якість продукції або послуги, і взаємодіє з ними. Її вплив поширюється на всі етапи «петлі якості» – від початкового визначення до кінцевого задоволення вимог і потреб споживача. З розвитком і поліпшенням систем управління якістю зростає роль стандартів відповідності, менеджмент інформаційної безпеки тощо. А все це є частиною загальної системи менеджменту підприємства. Кожна організація самостійно або за допомогою кваліфікованих консультантів визначає, які інструменти поліпшення їй більше підходять. Фактично в кожній галузі існує своя специфіка і діють свої стандарти та правила, засновані на модифікаціях процесних підходів.

На сьогоднішній день процесний підхід став невід'ємною частиною, стрижневою основою сучасного інструментарію вирішення широкого спектра управлінських завдань [10].

Доцільно акцентувати увагу й на функціональному підході до управління, який полягає в поділі діяльності на сукупність окремих функцій, які необхідно виконувати для реалізації поставлених завдань [11, с.203]. На думку К.С. Безгіна, у рамках функціонального підходу підприємство (організація) ділиться на окремі функціональні підрозділи, які очолюють функціональні керівники.

Організаційною основою даного підходу є ієрархічна функціональна структура управління підприємством [12, с.4].

Що стосується функціонального й процесного підходів, то слід зазначити, що для їхнього протиставлення, на наш погляд, є певні підстави. Так, в основі виділення даних підходів лежить одна й та ж класифікаційна ознака – «спосіб делегування повноважень і відповідальності». За цією ознакою, крім функціонального й процесного підходів, С. В. Мальцев виділяє й третій підхід до управління – «проектний» [13]. Насправді, дану ознаку автор використовує в ролі визначення самого терміну «підхід до управління», з чим, на наш погляд, важко погодитися, оскільки сутність зазначеної дефініції має значно складнішу природу. Зазначені вище відмінності функціонального й процесного підходів, на нашу думку, не є антагоністичними, що дозволяє використовувати їхню комбінацію, так звану «суперпозицію цих підходів». Із цього приводу А. М. Кисельов відзначає, що «не було ні одного проекту по «впровадженню процесного підходу», який би привів до фактичної відмови від розмежування функцій на підприємстві й повного заміщення їх бізнес-процесами» [14]. Іншими словами, «процесний підхід не руйнує функціональний менеджмент» [15]. При використанні поєднання даних підходів здійснюється одночасне проектування організаційної структури й процесів взаємодії в рамках цієї структури. Різниця ж полягає «тільки у вихідних точках проектування: чи розподіляти функціональні обов'язки на основі процесів або проектувати процеси взаємодії між функціональними областями» Слід звернути увагу, що в публікаціях останніх років спостерігається явне перебільшення тієї ролі, яку на сьогоднішній день відіграє процесний підхід у побудові ефективної системи управління підприємством. Так, С. В. Мальцев відзначає, що процесний підхід – «основа всіх сучасних систем управління, як регулярною діяльністю, так і розвитком» [13]. На думку А. В. Собакарьової, саме в процесному підході реалізуються (в тій чи іншій мірі) всі основні підходи до управління [15]. Важко погодитися із зазначеними авторами, оскільки наведені ними характеристики з усією очевидністю відносяться не до процесного, а до системного підходу.

В основу нової версії міжнародного стандарту ISO 9001:2015 покладено цикл Демінга («Плануй – Виконуй - Перевіряй - Дій» PDCA) (рис.3) [16]. Якщо звернутися до сутності циклу, то він є моделлю управління за цілями та за умови, що у даному випадку розглядається мета із задоволення споживачів якісною продукцію з використанням у повному обсязі механізму регулювання за відхиленнями.

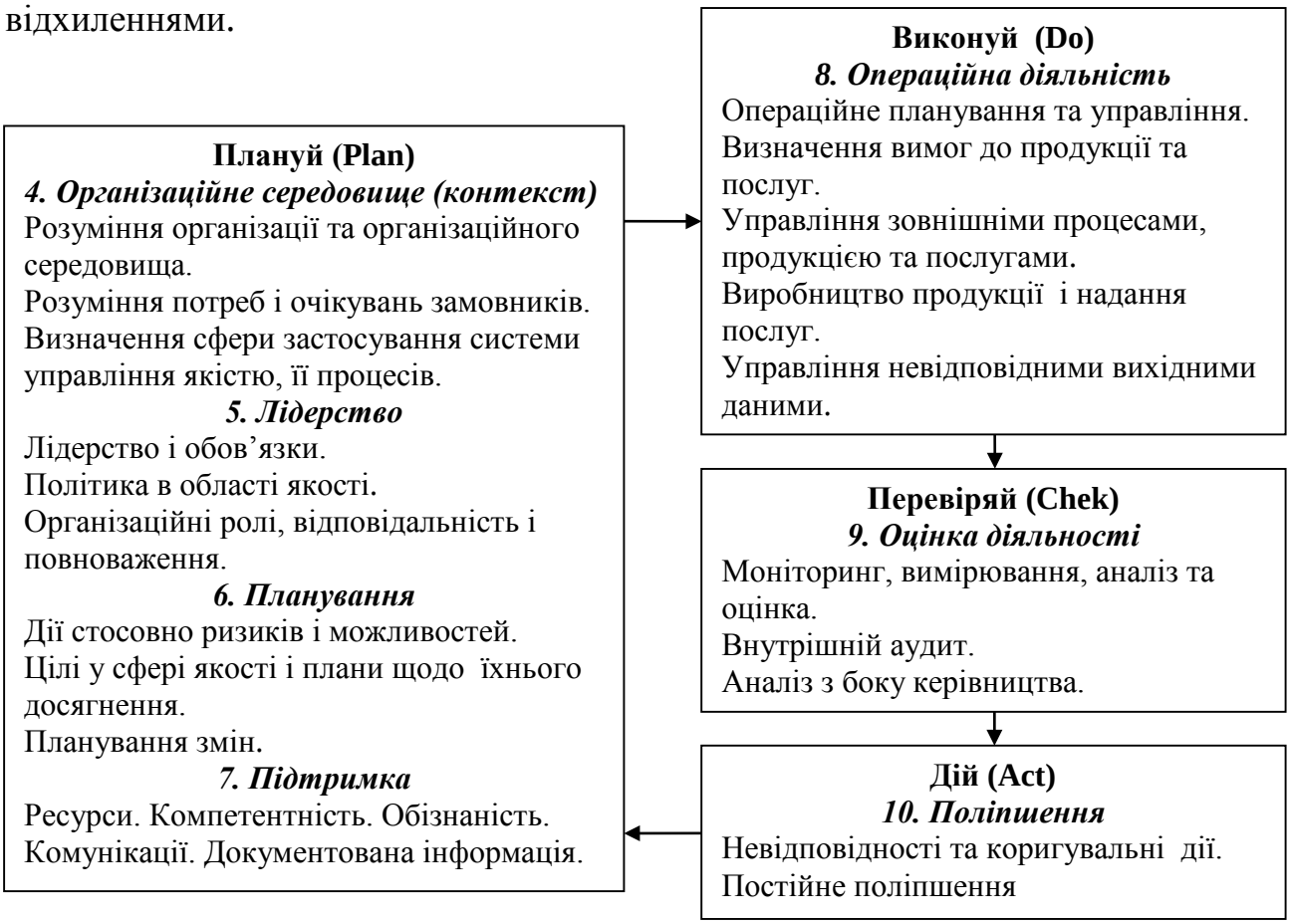

Рис. 3. Структура стандарту ISO 9001: 2015 у форматі циклу PDCA

Аналізуючи структуру нової версії стандарту ISO 9001:2015, доводимо, що вона сама по собі містить замкнутий управлінський цикл і при правильному застосуванні забезпечує саморозвиток системи. Цикл Демінга дозволяє організації забезпечити її процеси необхідними ресурсами, здійснювати управління ними, визначати й реалізовувати можливості для поліпшення.

Загальний менеджмент якості акцентує увагу на якісному здійсненні процесів, у зв'язку з чим вимагає впроваджувати внутрішні стандарти, в яких фіксуються вимоги до виробничих процесів, чітко визначати їхні входи та

виходи й у такий спосіб забезпечує простежуваність відхилень та своєчасне їхнє коригування [17].

У практиці впровадження стандарту ISO 9001 процесний підхід нерідко застосовується в спотвореному виді: процесами називають діяльність підрозділів і виходить, що в СМЯ застосовується, по суті, функціональний підхід. Природньо, що при цьому усі переваги процесного підходу не можуть бути реалізовані. Головною причиною такого спотворення є те, що процесний підхід не застосовується для менеджменту компанії в цілому. Сподіваємось, что впровадження нової версії міжнародного стандарту ISO 9001:2015 у діяльність підприємств, зокрема сфери послуг, дозволить вирішити проблему розмежування процесного підходу у системах управління якістю та загальному менеджменті компанії та інтегрувати в єдиний підхід для забезпечення успішного бізнесу, спрямованого на задоволеність потреб споживачів.

Висновки

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. Впровадження систем управління якістю в контексті вимог нової версії стандарту ISO 9001:2015 на підприємствах дозволить інтегрувати систему управління якістю із загальним менеджментом підприємства та забезпечить застосування єдиного процесного підходу для досягнення ключових цілей бізнесу.

Список використаних джерел

1. Шмелева А.Н. Система менеджмента качества как инструмент развития организации. Современные научные исследования и инновации. 2014. 24 мая. № 12. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2014/12/41971 >

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

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

4. Бизнес-процессы – основа эффективного управления предприятием URL: https://www.u-b-s.ru/publikacii/biznes-processy.html.

5. ДСТУ ISO 9000:2015(ISO 9001:2015, IDT) Основні положення та словник термінів. Видання офіційне. Київ. ДП «УкрНДНЦ». 2016.

6. Зяйлик М.Ф. Процесний підхід до менеджменту якості. М.Ф. Зяйлик, О. І. Вівчар // Іноваційна економіка. – 2013.- №1.- С.191-194 URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2013_1_47.

7. Фомічов С.К. Основи управління якістю : навч. посібник / С.К. Фомічов, А.О.Старостіна, Н.І.Скрябіна. – К. : МАУП, 2000. – 196 с.

8. Рассел Дж. П. Застосування MS ISO 9004 для покращення діяльності // Методи менеджменту якості. – 2003. – № 12. – С. 44-46.

9. Якість в історії цивилізації. Еволюція, тенденції і перспективи управління якістю [пер. с англ.; у 3-х томах] / За ред. Дж. Джурана. – М. : РІА “Стандарти і якість”. – 2004. – 208 с.

10. Єгупов Ю.А. Розвиток підходів до формування виробничої програми підприємства. / Ю. А. Єгупов // Інноваційна економіка. - 2016. - № 3-4. - С. 50-56. - URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2016_3-4_9.

11. Семенова В. Г. Управління інтелектуальною власністю підприємств: теорія та практика : монографія / В. Г. Семенова. – Одеса: Атлант, 2015. – 321 с.

12. Безгін К. С. Порівняльний аналіз процесного та функціонального підходів до управління підприємством / К. С. Безгін, І. В. Гришина // Вісник економічної науки України. – 2009. – № 2 (16). – С. 3-7.

13. Мальцев С. В. Процессный подход к управлению: теория и практика применения / С. В. Мальцев. – URL: http://www.cfin.ru/itm/bpr/t&p.shtml.

14. Киселев А. Г. Бизнес-процессы и процессный подход: как преодолеть последствия консалтингового маркетинга. / А. Г. Киселев. – URL: http://orgstructura.ru/business-processes-andprocess-approach

15. Собакарева А. В. Сравнение методик перехода к процессному подходу в управлении на предприятии / А. В. Собакарева // Проблемы современной экономики. Евразийский международный научно-аналитический журнал, 2007. – №4(24). – URL: http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=1731.

16. Лисенко О. М. Системи управління якістю: особливості впровадження згідно з новою версією стандарту ISO 9001 / О. М. Лисенко // Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту. Серія : Економіка і менеджмент. - 2016. - № 1. - С. 27-34. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vsuem_2016_1_6

17. Кузнецова І. О. Розвиток процесного підходу у концепції загального менеджменту якості / І. О. Кузнецова, Ю. В. Карпенко // Вісник соціально-економічних досліджень. - 2012. - Вип. 2. - С. 121-125. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vsed_2012_2_21

Анотація

Метою статті є визначення ролі й місця процесного підходу в системах управління якістю та обґрунтування його інтеграції з бізнес-процесами підприємств сфери послуг. У статті наведено обґрунтування актуальності впровадження систем управління якістю на підприємствах у контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015. Визначено роль систем управління якістю у сталому розвитку підприємств сфери послуг. Автор розкрив сутність процесного підходу та надав схему одиничного процесу в системі управління якістю. Досліджено основні аспекти процесного підходу в системах управління якістю та наголошено на тому, що для відповідних процесів підприємство має визначати цілі у сфері якості, входи, виходи, заходи і ресурси. Акцентовано увагу на тому, що цілі у сфері якості процесів системи управління якістю організації мають співвідноситися з її бізнес-цілями і обов'язково не повинні суперечити один одному. Виявлено ключові вигоди та переваги процесного підходу у системах управління якістю. Доведено, що першим кроком на шляху ефективного менеджменту якості має бути розуміння структури бізнес-

процесів менеджерами підприємства, що дозволить їм виявляти, де знаходиться джерело сигналів, які інформують про втрати якості. Обґрунтовано інтеграцію системи управління якістю підприємства із загальним менеджментом організації. Узагальнено існуючі теоретичні підходи до питань впровадження процесного підходу в бізнес-процеси підприємства. Автором наведена структура стандарту ISO 9001: 2015 у форматі циклу формату PDCA та зазначено, що цикл Демінга дозволяє підприємству забезпечувати її процеси необхідними ресурсами, здійснювати управління ними, визначати й реалізовувати можливості для поліпшення.

Ключові слова: процесний підхід, стандарт ISO 9001:2015, сфера послуг, система управління якістю, бізнес-процес, менеджмент підприємств, цикл Демінга.

Траченко Л.А.

ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД В СИСТЕМАХ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

Аннотация

Целью статьи является определение роли и места процессного подхода в системах управления качеством и обоснование его интеграции с бизнес-процессами предприятий сферы услуг. В статье приведено обоснование актуальности внедрения систем управления качеством на предприятиях в контексте требований международного стандарта ISO 9001: 2015. Определена роль систем управления качеством в устойчивом развитии предприятий сферы услуг. Автор раскрыл сущность процессного подхода и предоставил схему единичного процесса в системе управления качеством. Исследованы основные аспекты процессного подхода в системах управления качеством и отмечено, что для соответствующих процессов предприятие должно определять цели в области качества, входы, выходы, мероприятия и ресурсы. Акцентировано внимание на том, что цели в области качества процессов системы управления качеством организации должны соотноситься с ее бизнес-целями и обязательно не должны

противоречить друг другу. Выявлены ключевые выгоды и преимущества процессного подхода в системах управления качеством. Доказано, что первым шагом на пути эффективного менеджмента качества долино быть понимание структуры бизнес-процессов менеджерами предприятия, что позволит им выявлять, где находится источник сигналов, информирующих о потери качества. Обоснованно интеграцию системы управления качеством предприятия с общим менеджментом организации. Обобщены существующие теоретические подходы к вопросам внедрения процессного подхода в бизнес-процессы предприятия. Автором приведена структура стандарта ISO 9001: 2015 в формате цикла формата PDCA и указано, что цикл Деминга позволяет предприятию обеспечивать ее процессы необходимыми ресурсами, осуществлять управление ими, определять и реализовывать возможности для улучшения.

Ключевые слова: процессный подход, стандарт ISO 9001:2015, сфера услуг, система управления качеством, бизнес-процесс, менеджмент предприятий, цикл Деминга.

Відомості про автора

Траченко Людмила Анатоліївна - кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри експертизи товаров та послуг, Одеський національний економічний університет; провідний аудитор систем менеджменту якості ТОВ «Бюро Верітас Сертифікейшн»

Контактна інформація: 063-627-15-59, 099-471-40-44, auditor.kandidat@ukr.net

Траченко Людмила Анатольевна - кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры экспертизы товаров и услуг, Одесский национальный экономический университет; ведущий аудитор систем менеджмента качества ООО «Бюро Веритас Сертификейшн»

Trachenko Lyudmila A.

Поштова адреса для відправлення примірника журналу:

пр. Академіка Глушка 9, кв.51, Одеса, 65113

Адреса Нової пошти:

Відділення № 62, пр. Академіка Глушка 14/6, Одеса

Наданий матеріал раніше не публікувався та в інші видання не надсилався.

Роботу виконано в межах Госпдоговірної теми «Адаптація інтегрованої системи менеджменту підприємства до вимог міжнародних стандартів ISO9001:2015, ISO 14001:2015, ISO45001:2015» (№238/2018).