

Методологічні аспекти формування систем управління якістю на підприємствах сфери інжинірингу

Інтеграція України в європейську та світову економічну спільноту вимагає від підприємств, науковців, урядовців всіх рівнів наполегливої і цілеспрямованої роботи щодо забезпечення високої якості та конкурентоспроможності вітчизняних товарів, виконаних робіт і послуг. Без відповідної державної політики, спрямованої на всебічну підтримку вітчизняного бізнесу, у тому числі, шляхом розробки та впровадження різноманітних інструментів управління якістю сьогодні вкрай важко досягти успіху. Конкуренція змушує керівників підприємств, зокрема сфери інжинірингу, шукати нові, більш перспективні підходи до виконання робіт (послуг) вищої якості, яка б забезпечувала задоволеність потреб споживачів, дозволяла відстояти свої позиції не тільки на вітчизняному ринку, але й забезпечувала конкурентоспроможність на міжнародному та світовому ринках. Багаторічний досвід провідних компаній розвинених країн світу свідчить про те, що дієвим механізмом забезпечення успіху та конкурентних переваг підприємствам на ринках є застосування ними міжнародних стандартів ISO серії 9000. На сьогодні в Україні формування та впровадження систем управління якістю (СУЯ) в контексті вимог стандарту ISO 9001:2015 є пріоритетним напрямком діяльності підприємств, засобом досягнення ключових цілей бізнесу. Формування ефективних систем управління якістю підприємств сфери інжинірингу потребує розробки методологічних аспектів, науково-обґрунтованого та практично-орієнтованого інструментарію.

При вирішенні методологічних завдань, необхідних для формування СУЯ підприємства, доцільно, перш за все, акцентувати увагу на визначенні та застосуванні раціонального алгоритму її створення. Він передбачає виконання кількох ключових етапів, які визначають функціональну спроможність майбутньої СУЯ. Умови виконання кожного з етапів та їхня послідовність відіграють важливу роль у формуванні СУЯ. Безпосередньо створення СУЯ складається з трьох основних етапів (розробка системи, її впровадження та сертифікація), кожен з яких містить низку послідовних або паралельних завдань для виконання [1, с.41].

Відсутність нормативних документів ISO щодо методології визначення процесів СУЯ, послідовності та чіткої взаємодії їх з бізнес-процесами інжинірингового підприємства створює проблеми при формуванні СУЯ. Сьогодні викликають полеміку серед вчених та спеціалістів-практиків у сфері інжинірингу підходи до визначення процесів СУЯ в межах загального менеджменту підприємства. На нашу думку, для вирішення цієї проблеми першочерговим завданням є визначення сутності процесу СУЯ. Дослідження наукових праць учених у цій сфері дало змогу виявити три погляди на трактування процесу СУЯ [2, с.31]: з одного боку,

процес — це сукупність видів діяльності (а, отже, сукупність операцій, дій, робіт), необхідних для перетворення входів на виходи і згрупованих за певними ознаками для ефективного управління. З іншого — це власне саме перетворення матерії чи інформації з якогось початкового стану — в інший. І з третього боку — це опис алгоритмів виконання робіт з перетворення, тобто сукупність інформації регламентуючого характеру. Ми погоджуємося з автором [2], що найбільш ефективним підходом до визначення сутності процесу є другий. Розробляючи схему процесів СУЯ інжинірингового підприємства, необхідно враховувати цикл Демінга (PDCA) з метою її постійного поліпшення та інтеграції мислення на основі управління ризиками.

Враховуючи специфіку діяльності інжинірингового підприємства, складність процесів та технічний характер виконуваних робіт, вважаємо за доцільне застосувати моделювання системи процесів як одного з ключових етапів формування СУЯ. Однією з найбільш поширених методологій для створення функціональних моделей (описів) складних систем і процесів є методологія IDEF0 (Integrated Definition Function Modeling). Методологія IDEF0 широко застосовується для моделювання СУЯ на багатьох зарубіжних і деяких вітчизняних підприємствах.

Особливої уваги потребує розробка процесу проведення внутрішніх аудитів СУЯ як одного з основних засобів контролю, моніторингу функціонування СУЯ підприємства, спрямований на постійне її поліпшення. На жаль, формальний підхід до регламентування та реалізації цього процесу не забезпечує підприємству досягнення ключових цілей як у сфері якості так і щодо ведення бізнесу. Практичний досвід проведення аудитів СУЯ з боку незалежного органу з сертифікації доводить, що методологія підготовки внутрішніх аудиторів має бути не лише теоретичною в межах аудиторії, а й включати практичні заняття безпосередньо на підприємствах тієї сфери діяльності, де навчений фахівець буде здійснювати аудиторську діяльність. Невідповідності вимогам стандарту ISO 9001:2015, виявлені в процесі аудиту мають бути детально проаналізовані, чітко встановлені їхні причини та визначені коригувальні дії. Часто формулювання причин має поверхневу сутність, акцентується увагу на наслідках проблем, що призводить до повторюваності виникнення невідповідностей. Для компетентного підходу до вирішення цього завдання пропонуємо застосовувати причинно-наслідкову діаграму Ісікави.

Література

1. Траченко Л.А. Інжинірингові послуги як об'єкт товарознавства: експертне оцінювання якості. Монографія. / Л.А. Траченко. — Одеса : Атлант, 2014. — 212 с.
2. Лебединець В. О. Розробка процесної моделі системи управління якістю фармацевтичного підприємства / В. О. Лебединець, С. М. Коваленко // Управління, економіка та забезпечення якості в фармації. — 2010. — № 6(14). — С. — 28-35.