

Н.О. Сімченко (Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут», м. Київ, Україна)

ПРИНЦИПОВІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ

У статті розглянуто принципові засади формування системи менеджменту якості на підприємстві крізь призму задоволення потреб споживачів, документарного забезпечення формування системи менеджменту якості на підприємстві, проведення внутрішніх аудитів (перевірок) функціонування системи менеджменту якості. Показано значущість дослідження бізнес-процесів у системі менеджменту якості.

Ключові слова: якість, система менеджменту якості, бізнес-процеси, внутрішній аудит.

Рис. 1. Табл. 1. Літ. 10.

Н.А. Симченко (Национальный технический университет Украины
«Киевский политехнический институт», г. Киев, Украина)

ПРИНЦИПИАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ

В статье рассмотрены принципиальные основы формирования системы менеджмента качества на предприятии через призму удовлетворения потребностей потребителей, документарного обеспечения формирования системы менеджмента качества на предприятии, проведения внутренних аудитов (проверок) функционирования системы менеджмента качества. Показана значимость исследования бизнес-процессов в системе менеджмента качества.

Ключевые слова: качество, система менеджмента качества, бизнес-процессы, внутренний аудит.

N.O. Simchenko (National Technical University of Ukraine
"Kyiv Polytechnic Institute", Kyiv, Ukraine)

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FUNDAMENTALS AT ENTERPRISES

The article considers the fundamentals in formation of quality management system at enterprises in the light of consumers' needs satisfaction, documentary support for establishment of quality management system at an enterprise and the internal audits (checks) of the quality management system functioning. The importance of studying the business processes within the quality management system is shown.

Keywords: quality; quality management system; business processes; internal audit.

Постановка проблеми. Сучасні умови соціально-економічного розвитку бізнес-середовища висувають жорсткі вимоги до забезпечення високого рівня якості продукції, послуг і процесів у діяльності вітчизняних підприємств. Як свідчить практичний досвід сертифікації систем якості, однією з головних передумов підвищення ділової репутації підприємств і забезпечення їх конкурентоспроможності є впровадження інтегрованих систем менеджменту на базі стандартів ISO 9001 [5], ISO 14001 [4], OHSAS 18001 [6], SA 8000 [10]. На практиці вітчизняні підприємства стикаються з низкою труднощів під час формування системи менеджменту якості (СМЯ), більшість з яких пов'язана зі складністю ідентифікації ключових бізнес-процесів і процедур у системі менеджменту якості, невідповідністю документарного забезпечення розроблення системи менеджменту якості вимогам міжнародних стандартів якості, не-

стачею кваліфікованого персоналу, неефективністю проведення внутрішніх аудитів функціонування системи менеджменту.

Аналіз останніх наукових досліджень. Економічним аспектам сертифікації продукції та систем управління якістю за міжнародними стандартами на українських підприємствах присвячені праці вітчизняних вчених Л. Аксьонової [1], О. Бугріми [2], С. Гуткевич [3], П. Орлова [8] та інших.

Невирішені частини проблеми. За результатами проведених нами досліджень виявлено, що потребують особливої уваги питання, пов'язані з орієнтованістю системи менеджменту якості на задоволення потреб споживачів, прийняттю ведення документарного супроводу процесів у системі менеджменту якості, а також періодичного проведення аудиту менеджменту якості на підприємстві.

Метою дослідження є розгляд та обґрунтування таких принципових засад формування системи менеджменту якості на підприємстві, як: орієнтація системи менеджменту якості на задоволення потреб споживачів; документарне забезпечення формування системи менеджменту якості на підприємстві; проведення внутрішніх аудитів (перевірок) функціонування системи менеджменту якості.

Основні результати дослідження. Основними цілями впровадження систем менеджменту якості на підприємствах є [4–7; 9; 10]:

- задоволення потреб споживачів у якісній продукції;
- розширення ринків збуту продукції, зокрема вихід на ринки Європейського Союзу;
- підвищення конкурентоспроможності на внутрішньому та зовнішньому ринках;
- вдосконалення системи якості на підприємстві;
- мінімізація кількості проведення періодичних аудитів, що здійснюються на вимоги споживачів;
- покращення роботи постачальників і субпідрядників;
- зростання ділової репутації підприємства тощо.

Розглянемо принципові положення впровадження систем менеджменту якості на підприємстві.

1. Задоволення потреб споживачів. Головною метою впровадження системи менеджменту якості є орієнтування діяльності персоналу підприємства на задоволення вимог споживачів. Це досягатиметься за рахунок реалізації корпоративної політики, яка б сприяла найбільш повному розумінню вимог і смаків споживачів. На практиці вимоги споживача розуміються широко з урахуванням усіх аспектів продукції та пов'язаних з нею послуг, які можуть впливати на задоволеність споживача. Вимоги споживача повинні визначатися та ідентифікуватися шляхом аналізу замовлень відповідно до чинних на підприємстві локальних нормативних актів. Одним із таких документів може розглядатися Положення про наскрізну систему управління контрактами, фінансами і поставками продукції.

2. Документарне забезпечення функціонування системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві. Перелік і зміст документації системи управління якістю визначається керівництвом підприємства з урахуванням положень від-

повідних міжнародних стандартів. Документація системи управління якістю може бути представлена такими видами документів:

- політика у сфері якості;
- цілі і базові принципи розвитку підприємства;
- настанова з якості;
- документовані процедури (стандарти СМЯ, положення);
- записи (протоколи якості);
- стратегічні карти.

Настанова з якості є одним з основних документів системи управління якістю, що відображає загальне уявлення про систему. Настанова з якості включає базові принципи та політику у сфері якості, а також опис процесів системи менеджменту якості, їх взаємозв'язок, правила їх здійснення на підприємстві.

3. Внутрішні аудити (перевірки) функціонування системи менеджменту якості. Згідно з вимогами стандартів ISO серії 9000, всі бізнес-процеси в системі управління якістю мають бути ідентифіковані таким чином, щоб їх можна було перевірити. Взаємозв'язок бізнес-процесів у системі менеджменту якості наведено на рис. 1.

Процеси в системі якості перевіряються за допомогою різноманітних підходів і методів, зокрема:

- проведення внутрішніх аудитів;
- проведення коригувальних і запобіжних дій;
- аналіз даних про показники якості продукції та тенденцій за показниками якості;
- аналіз результатів вимірювання задоволення клієнтів.

Внутрішня перевірка бізнес-процесів, процесів, підпроцесів і функцій бізнес-процесів на підприємстві здійснюється відповідно до річного плану внутрішнього аудиту (табл. 1).

Певні бізнес-процеси можуть перевірятися частіше залежно від важливості їхнього впливу на показники якості. Для проведення внутрішніх перевірок має призначатися голова комісії та внутрішні аудитори (працівники підприємства). При підготовці до перевірки аудитори аналізують стандарти, протоколи якості, паспорти бізнес-процесів, готують програму перевірки, контрольні питання. У ході проведення перевірок аудитори знаходять об'єктивні свідчення щодо відповідності видів діяльності, які перевіряються, вимогам системи якості та міжнародним стандартам ISO 9001, ISO 14001 тощо.

У процесі перевірок виявлені відхилення відповідним чином реєструються за формами, встановленими на підприємстві. Коли відхилення ідентифіковані й точно сформульовані, керівник підрозділу, який перевіряється, зобов'язаний визначити і здійснити дії, виконання яких має усунути відхилення та запобігти їх появі у майбутньому. Контроль та документування результатів виконання коригувальних або запобіжних дій здійснюють аудитори. За результатами перевірки всі звіти систематизуються й аналізуються і у вигляді зведеного звіту подаються вищому керівництву з метою оцінювання функціонування системи якості та її вдосконалення.

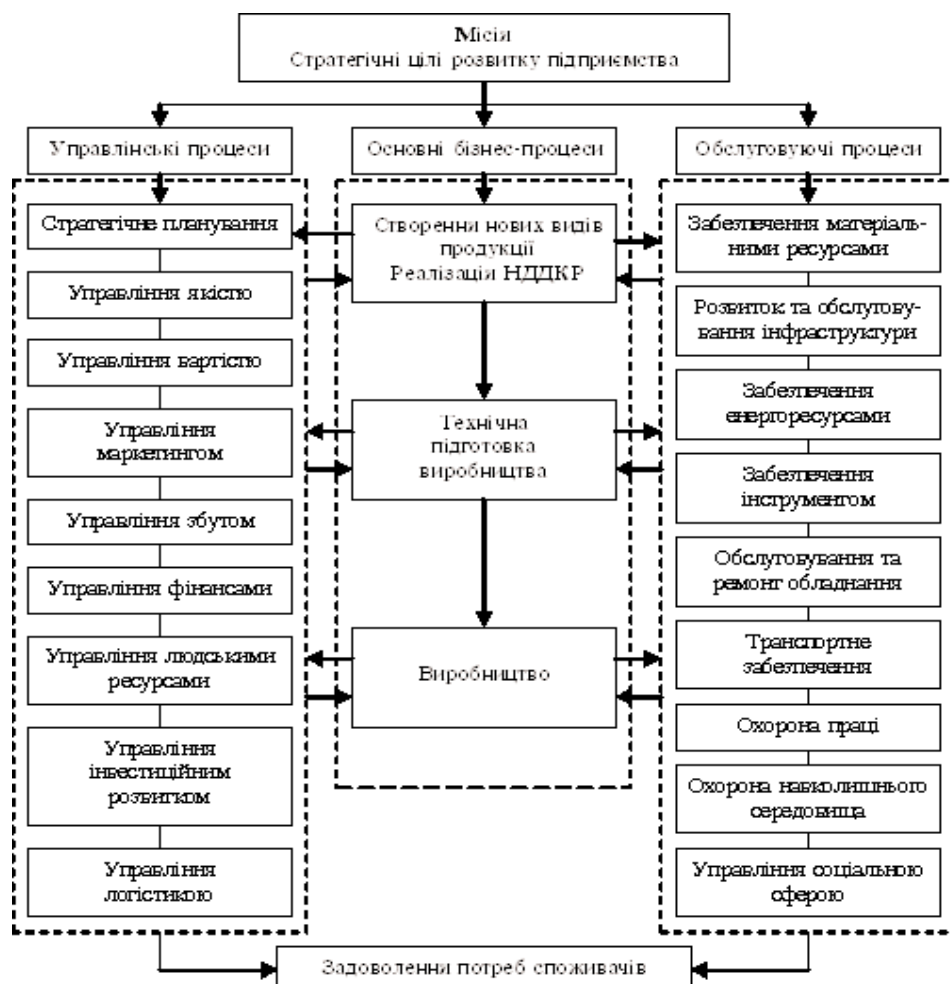


Рис. 1. Взаємозв'язок бізнес-процесів у системі менеджменту якості, доопрацьовано автором на базі [1; 2; 5]

Таблиця 1. Фрагмент плану аудиту системи менеджменту якості виробничого підприємства*

Дата, час	Підрозділ підприємства, контактна особа	Процеси / розділи стандарту	Аудитор(и)
10.00-11.30	Відділ головного технолога	ISO 9001: 7.5.1, 7.5.2, 4.2	Іванов І.І. Петров А.А.
11.30-12.45	Відділ управління людськими ресурсами	ISO 9001: 4.2.4, 6.2.1, 6.2.2	Коваленко О.В.

* фрагмент плану аудиту СМЯ промислового підприємства.

Висновки. Отже, система менеджменту якості має розроблятися таким чином, щоб гарантувати максимально повне задоволення вимог споживача з урахуванням взаємопов'язаних бізнес-процесів проектування, виробництва, контролю, вимірювання та реалізації продукції. Дані про задоволеність споживача є найважливішим орієнтиром для вищого керівництва у процесі іден-

тифікації можливостей і пріоритетів для вдосконалення системи управління якістю. Рівень задоволеності споживача є найважливішим критерієм оцінювання ефективності системи управління якістю.

1. Аксьонова Л.І. Менеджмент якості — нова концепція управління на машинобудівних підприємствах // Вост.-Европ. журнал передових технологій.— 2010.— №5/3. — С. 7–11.

2. Бугрім О.Ю. Оцінювання ефективності управління якістю продукції на промислових підприємствах // Держава та регіони.— Серія: Економіка та підприємництво.— 2010.— Вип. 6. — С. 195–200.

3. Гуткевич С.О., Кравченко О.В. Ефективність функціонування системи менеджменту якості на підприємстві з позицій попроцесного підходу // Актуальні проблеми економіки.— 2006.— №3. — С. 75–84.

4. ДСТУ ISO 14001:2006. Системи екологічного керування. Вимоги та настанови щодо застосування (ISO 14001:2004, IDT) / Пер. з англ. — На заміну ДСТУ ISO 14001-97; Чин. від. 15.05.2006. — К.: Держспоживстандарт України, 2006. — 20 с.

5. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT) / Пер. з англ. — На заміну ДСТУ ISO 9001-2001; Чин. від 01.09.2009. — К.: Держспоживстандарт України, 2009. — 26 с.

6. ДСТУ OHSAS 18001:2010. Системи управління гігієною та безпекою праці. Вимоги (OHSAS 18001:2007, IDT) / Пер. з англ. — На заміну ДСТУ-П OHSAS 18001:2006; Чин. від 01.01.2011. — К.: Держспоживстандарт України, 2011. — 20 с.

7. Ковалев А.И., Зенкин А.С., Химичева А.И. Менеджмент качества функционирования предприятий: Монография. — Хмельницький: Цюпак, 2010. — 519 с.

8. Орлов П. Економічні аспекти впровадження систем менеджменту якості на машинобудівних підприємствах // Економіка України.— 2008.— №2. — С. 17–25.

9. Сіменко І.В. Якість систем управління підприємствами: методологія, організація, практика: Монографія. — Донецьк: ДонНУЕТ, 2009. — 393 с.

10. Стандарт SA 8000:2001: Социальная ответственность // www.center-quality.ru.

Стаття надійшла до редакції 18.10.2011.