

МОДЕЛЮВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ПОШТОВОМУ ЗВ'ЯЗКУ

В роботі надаються основні визначення щодо забезпечення і управління якістю в сучасному розумінні цих термінів. Також наведена модель управління якістю у графічному вигляді. Отримані результати можуть сприяти більш глибокому розумінню процесу управління якістю послуг поштового зв'язку.

The main definitions of today about quality assurance and management are described. Also it is shown graphic model of quality management. The received results can contribute to more profound knowledge of quality management process in post services field.

Суть усякого управління у виробництві полягає у прийнятті управлінських рішень і наступній їх реалізації на певному об'єкті управління (підприємстві). Сучасне управління якістю (в усіх галузях народного господарства, в тому числі у зв'язку) полягає у прийнятті управлінських рішень стосовно якості продукції, яка створюється, або послуг, що надаються, і наступній реалізації цих рішень з першочерговою орієнтацією на споживача. Стосовно поштового зв'язку така орієнтація передбачає, в першу чергу, доступність послуг при забезпеченні якомога більшого прибутку для підприємства, а також зворотний зв'язок між споживачем послуг і їх постачальником [1-6].

Приклади розвитку передових промислових країн показують, що рішення проблем якості повинно стати національною ідеєю, носити всезагальний характер. Це вимагає, зокрема, масового навчання і професійної підготовки всіх шарів суспільства (від рядового споживача до керівника будь-якого рівня). Мета роботи – систематизація основних положень, пов'язаних з досить новим для підприємств поштового зв'язку терміном "управління якістю" і створення моделі управління якістю у доступному для розуміння наочному вигляді.

Часто виникає плутанина у розумінні 4-х зарубіжних термінів, зв'язаних з управлінням якістю (в першу чергу із-за складнощів з перекладом): контроль якості (*quality control*), забезпечення якості (*quality assurance*), загальне управління якістю (*quality management*) і всезагальне управління якістю (*total quality management – TQM*).

Пояснимо коротко ці поняття.

Контроль якості носить оперативний характер, що стосується швидких змін для його підвищення у рамках кількох підрозділів підприємства на основі відповідних нормативних документів. Стосовно до України цей термін так і затвердився (контроль якості), але як такий, що не пов'язаний безпосередньо з управлінням (по зарубіжній термінології, це перший рівень управління).

Забезпечення якістю включає контроль якості і досягнення впевненості у цій якості на основі своєчасного аналізу скарг з відшкодуванням збитків з вини підприємств; корекції технологічних процесів; заміни технічного устаткування; визначення запитів споживачів. В Україні цей термін має аналогічне значення (забезпечення якості) і також не пов'язаний з безпосереднім управлінням (по зарубіжній термінології це другий рівень управління).

Загальне управління якістю (ЗУЯ) включає перші два рівні, а також такі додаткові поняття, як політика в області якості, маркетинг і планування заходів щодо поліпшення якості на основі потреб та бажань споживачів. ЗУЯ спирається на систему якості – збір нормативних актів, законів, рекомендацій для галузі, а також перелік технологічних процедур, машин, механізмів і т.д. для конкретних підприємств. На цьому рівні якість послуг забезпечує увесь колектив підприємства (разом з керівниками), а також органи державної влади (Адміністрація зв'язку). Україна зараз тільки починає свідомо виходити на цей (вже третій за зарубіжною термінологією) рівень управління.

Якоїсь стандартизованої назви цього етапу у нашій державі ще немає, але на найближчі кілька років доцільно закріпити вже існуючий термін "управління якістю" без додаткових градацій [6]. Нагадаємо, що принциповою відзнакою управління якістю від попередніх рівнів є орієнтація підприємства на потреби і сподівання споживача.

Всезагальне управління якістю (ВУЯ) включає усі попередні рівні і вносить у ЗУЯ поняття тривалої стратегії і участі у цій стратегії не тільки працівників однієї або кількох галузей, але і усієї держави (за зарубіжною термінологією це четвертий, найвищий рівень управління). У перспективі ВУЯ повинна охопити усі розвинені країни, стати ідеологією виробництва всіх шарів суспільства таких країн.

Стосовно до нашої країни надалі є сенс користуватися також чотирма термінами щодо якості, але як самостійними складовими: контроль якості, забезпечення якості, управління якістю, елементи *TQM* (або ВУЯ).

Основні 14 ідей *TQM* [1], яким вже більше 40 років, сьогодні трансформувалися у кілька ключових принципів управління якістю. Ці принципи лежать в основі нових стандартів *ISO* серії 2000, що готуються до впровадження [4]:

- стратегічна орієнтація на споживача;
- роль керівництва у створенні умов для реалізації управління якістю;
- залучення усіх працівників у діяльність по управлінню якістю;
- постійне поліпшення якості послуг тощо.

Зараз "Укрпошта" міцно утримує позиції на рівні забезпечення якістю і намагається зробити перші кроки на рівні управління якістю [7]. З урахуванням усього вищенаведеного щодо забезпечення і управління якістю, їх спрощені графічні образи відображені на рис.1,2.

Якщо складові забезпечення якості (рис.1) концептуально зрозумілі, то складові моделі управління (рис.2) потребують певного пояснення. Серцевиною управління є система якості (СЯ). За стандартом *ISO 8402* СЯ – це сукупність організаційної структури підприємства, а також методик, процесів і ресурсів, які необхідні для здійснення управління якістю. Нижче наведені стислі визначення кожної складової.

Організаційна структура – це представлені у вигляді відповідного тексту і схем зобов'язання, повноваження і взаємовідносини, по яким організація виконує свої функції. Базовими функціями будь-якої організації є виробнича (операційна), маркетингова, фінансова.

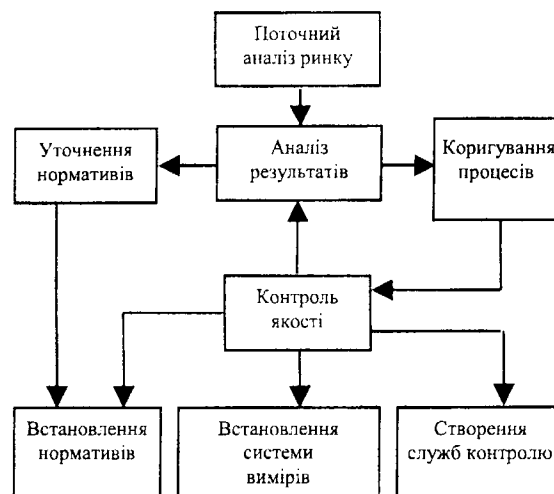


Рис.1. Діаграма зв'язків щодо забезпечення якості послуг.

Методики – це встановлений спосіб здійснення діяльності. Як правило, методики включають в себе:

- мету і область діяльності;
- що повинно бути зроблено, ким і як;
- які документи, матеріали і обладнання повинно бути використано;
- як здійснюється контроль виробництва.

Процес – це сукупність взаємозв'язаних ресурсів і діяльності, яка перетворює вхідні елементи у вихідні (найчастіше – технологічні і адміністративно-організаційні процеси, спрямовані на виконання основної функції).

Ресурси – це персонал, засоби обслуговування, приміщення тощо.

Стандарти *ISO* потребують, щоб усі 4 компоненти були задокументовані. Наявність документації – необхідна умова сертифікації СЯ.

Принципово, система якості включає в себе і забезпечення якості послуг. Але з урахуванням тривалого терміну розробки та впровадження системи, нестабільної економічної ситуації в країні, а також чималого досвіду "Укрпошти" на рівні забезпечення якості, на перших кроках доцільно систему якості створити як концептуальний документ з граничними цифрами, а конкретні методики і правила залишити на рівні забезпечення якості.

Перші кроки на шляху створення СЯ зроблені [8,9], але потрібна подальша робота по доведенню системи до вимог *ISO* і впровадженню її у виробництво. Наведена модель управління якістю може сприяти більш глибокому розумінню цього процесу працівниками, які залучені до створення і надання якісних сучасних послуг.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Глудкин О.П. и др. Всеобщее управление качеством. – М.: Радио и связь, 1999.
2. Окрепилов В.В. Управление качеством. – С-Пб.: Наука, 2001.
3. Экономика связи / Под ред. О.С.Срапионова, В.Н. Болдина. – М.: Радио и связь, 1998.
4. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством. – М.: Инфра-М, 2001.
5. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. – Київ: УФІМБ, 1998.
6. Калита П.Я. Качество и управление. Избраннос. В 2 частях. – Киев: Украинская ассоциация качества, МЦК "Прирост", 2002. Ч.1.
7. Стародуб М.М., Захарченко С.С. Від системи забезпечення якості послуг поштово-зв'язку до управління їх якістю // Зв'язок. - 2000. - 5. - С.11-12.
8. Ратникова Г.П., Соловійова В.Р. Система управління якістю УДППЗ "Укрпошта" // Зв'язок. - 2000. - 5. - С.12-13.
9. Ніколова О.О., Руденко В.М. Здійснення політики щодо якості міжнародного поштово-зв'язку // Збірник наукових праць УНДІЗ. Вип.1. - Київ: УНДІЗ, 1998. - С.62-63.

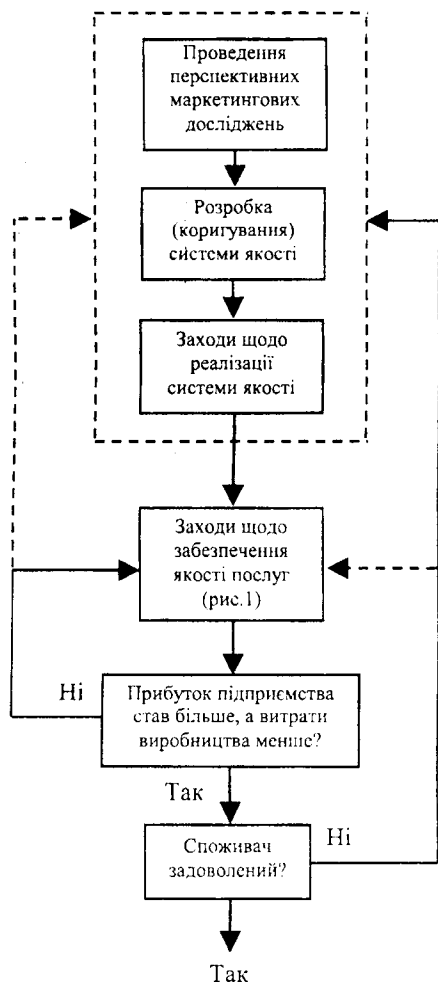


Рис.2. Модель управління якістю послуг. Основні лінії зворотного зв'язку відповідають процесу управління першого (основного) рівня, пунктирні лінії -- другого рівня значимості.