

ДІАГНОСТИКА ТА КОНТРОЛЬ ЯКОСТІ

УДК 389.64 (031)

*А. М. Вередюк, асп.,
О. С. Кірієнко, студ.*

РЕАЛІЗАЦІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРИ СЕРТИФІКАЦІЇ КОНВЕРГЕНТНИХ МЕРЕЖ

Національний авіаційний університет

*Розглянуті особливості вдосконалення системи управління
якістю конвергентних мереж телекомунікації.*

Проблема оцінки якості роботи конвергентних мереж (КМ) займає чільне місце в ряду питань раціональної організації інформаційних мереж телекомунікації.

Формування методології управління якістю КМ проводиться в процесі вирішення таких методологічних завдань:

- розробка заходів поліпшення якості послуг;
- побудова етапів забезпечення якості;
- документальне оформлення системи управління якістю (СУЯ).

Орган із сертифікації КМ постійно розвиває методи управління мережею та вимагає поліпшення всіх процесів, що забезпечують стратегію якості вихідної послуги.

Запропонована Демінгом теорія управління якістю складається з трьох етапів:

- планування якості, що застосовується на етапі планування процесів, здатних задовольняти вимоги стандартів;
- контроль якості, що застосовується для корегування діючого процесу;
- знаходження оптимальних шляхів вдосконалювання процесів поліпшення якості.

Розглянемо основні етапи забезпечення якості при сертифікації мереж.

Процес планування як перша фаза управління якістю включає планування таких етапів.

1. Використання виходу процесу.

2. Вимоги користувача до мети процесів (із припустимими відхиленнями).

3. Специфікації постачальників і входу процесу.

4. Цілі з ефективності процесу (витрати й час).

5. Розробка процесів: послідовність проведення роботи, персонал, устаткування та робочі процедури.

6. Розробка системи контролю:

- індикатори якості для входу, виходу та самого процесу;
- індикатори ефективності;
- ланцюга зворотного зв'язку та відповідальні (власники процесу).

7. Контроль.

Таким чином, процес планування має передбачати ідентифікацію процесу при розробці системи контролю, а отже, зазначити власників процесу.

Процес контролю якості, будучи базою керування процесом, включає:

1. Відстеження, що укладається у фіксації показань індикаторів у порівнянні їх із цільовими значеннями.

2. Контроль, що полягає в забезпеченні стабільного виходу (із припустимими відхиленнями) на контрольованому етапі процесу при несподіваній зміні входних характеристик або ресурсів процесу.

3. *Самоконтроль*, що виконують експерти процесу (власники процесу, зазначені в результаті його ідентифікації), які мають:

- знати необхідні параметри якості виходу процесу незалежно від того, на які його операції вони працюють;

- мати знання для перевірки відповідності встановленим вимогам;

- знати, де і як зробити коригувальні дії для проведення процесу відповідно до встановлених вимог;

- уміти виявляти та усувати всі причини невідповідності на своїй операції, без перекладання рішення цього питання на керівника процесу.

Керівник процесу потрібний тільки іноді, коли в процесі виникають труднощі, які не може усунути експерт. Однак у цьому випадкові завдання керівника не тільки вирішити проблему, а й пе-

редбачити поліпшення процесу, що виключає появу цієї проблеми надалі або дає змогу самостійно приймати рішення експерту.

Процес поліпшення якості, на відміну від процесів планування та контролю, не має чітко визначеної фази в життєвому циклі будь-якого процесу. Наприклад, пропозиції щодо поліпшення процесу можуть виникнути наприкінці фази планування як результат пробних випробувань або в будь-який момент у ході виконання процесу як результат операційного контролю. Процес поліпшення стримується іноді відсутністю можливостей самого процесу забезпечити задані користувачем допуски на його вихід. І тут важливу роль відіграє керівник процесу, що має оптимально співвіднести можливості процесу та допуски на його виході задля поліпшення результатів. Основним стимулом удосконалення процесу є поліпшення можливостей використання його виходу іншими відділами.

Серед різноманітних способів документального оформлення СУЯ розглянемо два основні способи:

- спосіб, заснований на використанні докладних методик і інструкцій (далі йменуються «процедурним»);
- спосіб, заснований на використанні знань, навичок і досвіду (компетенції) виконавців, або «компетентний підхід».

Розглянемо обидва ці підходи, але найбільшу увагу приділимо «компетентному», оскільки він у цілому краще підходить для сфери послуг із сертифікації КМ. Варто мати на увазі, що система управління якістю не зводиться тільки до документації. Цей термін застосовують для позначення організації роботи підприємства, що має на меті задоволення споживачів. У широкому розумінні система управління якістю становить сукупність організаційних структур, можливостей, виробничих процесів, документації та ресурсів, використовуваних підприємством для досягнення встановлених перед нею цілей у сфері якості та задоволення вимог споживачів. У Системі управління якістю, що створюється, є дві головні цілі:

- забезпечення якості послуги;
- забезпечення задоволеності споживачів.

Багато організацій, що працюють у сфері сертифікації, вже зараз виконують всі або частину операцій у повній відповідності з необхідними вимогами. Тому основну увагу необхідно приділити формалізації систем управління якістю, включаючи їх відповідне документальне оформлення.

«Компетентний підхід» має переваги і є більш важливим тому, що він дає змогу у сфері послуг використати різні філософії побудови систем управління якістю. З появою нового видання стандартів ISO серії 9000 з'явилася можливість розробляти в сфері послуг системи управління, що органічно вписуються в набір вимог, встановлених стандартом ISO 9001. Така можливість існувала й раніше, але орієнтованість попередніх редакцій стандарту на організації, що займаються розробкою, виготовленням і постачанням продукції, ускладнювала повну реалізацію встановлюваних ним принципів забезпечення якості в організаціях сфери послуг. Компетентність визначена як «продемонстрована людиною здатність використати необхідні знання й навички для задовільного вирішення поставленого їй завдання». У цьому визначенні ключовими словами є «продемонстрована здатність», що вказує на відносно прості способи перевірки безпосередньо на робочих місцях рівня компетентності, з якою окремі працівники справляються з дорученою справою, використовуючи відповідні системи забезпечення.

Вище зазначено, що рівень компетентності працівників особливо важливий у сфері послуг із сертифікації, оскільки ця діяльність більшою мірою залежить від умінь персоналу взаємодіяти із замовниками й надавати їм якісну послугу.

«Процедурний підхід» застосовується головним чином для того, щоб запобігти можливим відхиленням за рахунок використання набору детальних поетапних процедур, спрямованих на виконання робіт і наступного контролю. Будь-які зміни цих процедур мають бути санкціоновані керівництвом, після чого проводять відповідну доробку методик і здійснюють моніторинг їхнього дотримання. Застосування даного підходу найчастіше вимагає створення інструкцій з поетапним застосуванням відповідних методик.

Будь-які зміни та доробка методик потребують значних зусиль, тому даний підхід використовується насамперед у тих випадках, коли будь-які відхилення від установлених процедур небажані. Відповідно він, за визначенням, менш гнучкий.

Міркування, що стосуються документального оформлення систем управління якістю, мають запобіжний характер, їх мета – виявити, які варіанти можливостей існують, беручись до формування рішень про спосіб документування застосовуваних процедур і методик.

У реальному житті важко однозначно віддати перевагу тому або іншому способу, і в більшості організацій при створенні методик застосовують обидва способи в різних співвідношеннях. Завжди існує великий вибір можливостей. Разом із тим, переглянувши редакція ІСО 9001:2000 уявляється більш зручною для використання при створенні систем управління якістю на підприємствах сфери послуг. Дана редакція чітко встановлює, що компетентність, грамотність і навчання персоналу є важливим складником будь-якої системи управління якістю.

При сертифікації КМ необхідно зважено використовувати обидва підходи до документального оформлення систем управління якістю, до яких належать конвергентні мережі телекомунікації.

Список літератури

1. Деминг Э. Выход из кризиса. – Тверь: Альба, 1994.
2. ДСТУ 180 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
3. ДСТУ 180 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги.
4. ГОСТ 30488-97 (ЕК 45013-89). Органи по сертификации персонала. Общие требования.
5. ДСТУ 180 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.

Стаття надійшла до редакції 02.04.2009.