АНАЛІЗ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПАТ

Даміров Р.А. ст. гр. А-42,
Науковий консультант: Мастепан С.М., доцент., к.т.н.

Для успішного функціонування підприємства, необхідне формування та підтримання ефективної системи управління, складовою частиною якої є управління якістю. Основою формування системи управління якістю є міжнародні стандарти ISO серії 9000.

Діяльність із формування й упровадження системи управління якістю на підприємствах, що виконують роботи з ТО та ремонту автомобілів відповідно до міжнародних стандартів ISO серії 9000 має включати такі етапи [1]:

I. Передпроектний аналіз ринку послуг, технологічних процесів, рівня і організації власного виробничого процесу і навчання працівників.

II. Розробка політики та цілей підприємства у сфері якості виробництва та надання послуг з ТО та ремонту.

III. Проектування системи управління якістю.

IV. Документування системи управління якістю.

V. Упровадження системи управління якістю на підприємстві.

VI. Підготовка до сертифікації системи управління якістю.

І етап. Передпроектний аналіз і навчання.

Включає аналіз організаційних і техніко-економічних умов упровадження ISO серії 9000 на конкретному підприємстві і проведення базового навчання у сфері управління якістю керівників та провідних фахівців підприємства. Аналіз умов упровадження ISO серії 9000 на підприємстві (аналіз ринку послуг, ринку ресурсів, технологічних процесів, організації власного виробничого процесу) повинна показати можливість і доцільність застосування на певному підприємстві цих стандартів.

Аналіз доцільно проводити за такими основними напрямками [2-4]:

аналіз ринку послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів в регіоні;

аналіз діючої на підприємстві нормативної та технічної документації, що встановлює вимоги до технічного рівня та рівня якості продукції і послуг, технологічних процесів її виробництва й регламентує порядок проведення контролю якості та випробувань продукції і послуг;

аналіз стану технологічних процесів виробництва, повноти та правильності проведення контролю та випробувань;

аналіз стану обладнання, технологічного оснащення, інструментів, енергоносіїв та інших засобів праці;

аналіз стану роботи метрологічного забезпечення на підприємстві;

аналіз ринку матеріалів, запасних частин, енергетичних ресурсів та стану дисципліни їх поставок і якості;

аналіз укомплектованості підприємства кадрами та порядку підготовки й підвищення кваліфікації, який проводиться на основі даних обстеження діяльності усіх підрозділів підприємства, що мають вплив на якість продукції.

Під час обстеження для отримання інформації використовуються нормативна, технічна, планова та звітна документація, статистичні дані, а також безпосередні спостереження й опитування фахівців підприємства.

На підставі аналізу організаційних і технічних умов упровадження ISOсерії 9000 на підприємстві складається звіт, який у подальшому може стати базою для визначення керівництвом політики та цілей у сфері якості. Крім того, проведений аналіз сприяє підвищенню ефективності навчання персоналу у сфері якості. Навчання має провадитися висококваліфікованими фахівцями, які мають досвід практичної роботи у сфері формування систем управління якістю на підприємствах. Слід відзначити доцільність залучення кваліфікованих фахівців для надання консультаційних послуг під час створення системи управління якістю: практика доводить, що персонал підприємства не завжди може виконати цю складну роботу самостійно.

ІІ етап. Розробка політики та цілей у сфері якості.

Керівництву підприємства необхідно сформувати та використовувати політику у сфері якості як засіб управління підприємством із метою поліпшення його діяльності.

Під час розробки політики у сфері якості слід враховувати [5-6]:

перспективи подальших поліпшень виробництва, необхідних для успішної діяльності підприємства;

очікуваний або бажаний ступінь задоволеності споживачів;

підвищення кваліфікації персоналу підприємства;

потреби й очікування інших зацікавлених сторін;

ресурси, необхідні для підвищення якості;

потенційний внесок постачальників та партнерів.

III етап. Проектування системи управління якістю.

Підприємство виходячи з політики та цілей у сфері якості визначає процеси й установлює основні види діяльності в системі управління якістю, а також здійснює розподіл відповідальності та повноважень керівництва в системі. Для результативного й ефективного функціонування підприємство має здійснювати управління багатьма взаємопов'язаними видами діяльності – процесами відповідно до вимог стандартів.

IV етап. Документування системи управління якістю підприємства.

Одна з найважливіших вимог ISO серії 9000 - забезпечення суворого документального оформлення порядку виконання усіх робіт у межах системи управління якістю, яка створюється та функціонує. У зв'язку з цим дії щодо розробки, затвердження, випуску, зміни документів вимагають особливої уваги підчас формування та функціонування системи. У ISO серії 9000 визначені види документів для оформлення системи управління якістю на підприємстві, які схематично наведені на рис. 1.

Документація системи управління якістю має включати:

1. Документально оформлені політику та цілі у сфері якості;

2. Керівництво з якості містить: галузь застосування системи управління якістю, перелік документованих процедур, розроблених для системи управління якістю, або посилання на них, опис взаємодії процесів системи управління якістю, матрицю відповідальності;

3. Документовані процедури визначаються підприємством і включають: ступінь документованості (глибина та докладність опису) залежно від його

розміру та виду діяльності, складності та взаємодії процесів, компетентності персоналу. До обов'язкових процедур, зазначених у вимогах стандартів ISO серії 9000, належать [1]:

процедура з управління документацією;

процедура з управління записами про якість;

процедура проведення внутрішніх перевірок;

процедура управління невідповідною продукцією, послугами;

процедура корегувальних дій;

процедура попереджувальних дій;

Рис. 1 – Модель документального оформлення системи управління якістю

4. Записи - спеціальний вид документів, які свідчать про відповідність вимогам і результативність функціонування системи управління якістю. Записи мають залишатися чіткими, легко ідентифікованими та відновлювальними. У зв'язку з цим у підприємстві має бути розроблена документована процедура для визначення засобів управління, потрібних під час ідентифікації, збереження, захисту, відновлення, визначення термінів збереження та вилучення записів (табл. 1).

Документування системи управління якістю залежить від розміру підприємства, виду діяльності та номенклатури послуг, які воно надає, а також

від складності та взаємодії процесів і компетентності персоналу. Документація може бути в будь-якій формі та набудь-якому носії.

Для того щоб документація системи управління якістю відповідала потребам та очікуванням зацікавлених сторін, під час її формування керівництву закладу необхідно враховувати:

контрактні вимоги споживачів та інших зацікавлених сторін;

використання підприємством міжнародних, національних, регіональних і галузевих стандартів;

відповідні законодавчі й інші обов'язкові вимоги;

іншу внутрішню документацію підприємства й управлінські рішення, що приймаються;

джерела зовнішньої інформації стосовно можливостей підприємства;

інформацію про потреби й очікування зацікавлених сторін.

Таблиця 1 – Приклади записів системи управління якістю, що відповідають вимогам ISO серії 9000

Пункт ISO 9000	Зміст записів	Можливі види записів
5.6.1	Аналіз із боку керівництва	Акти аналізу, протоколи «дня якості», протоколи наради
6.2.2. e	Освіта, підготовка, навички та досвід персоналу	Особисті справи співробітників, журнали, картки у відділі кадрів
7.1 d	Відповідність процесів вимогам	Протокол випробувань, журнал процесу, акт випробувань
7.2.2	Аналіз вимог до продукції	Протокол про наміри
7.3.2	Вхідні дані проектуваннята розробки	Технічне завдання на розробку
7.3.4	Аналіз проекту та розробки	Висновки за проектом

Доступ до документації надається працівникам підприємства й іншим зацікавленим сторонам виходячи з політики формування інформаційної системи на підприємстві в цілому.

V етап. Впровадження системи управління якістю на підприємстві.

На цій стадії на підприємстві мають бути проведені організаційні зміни в частині структури управління підприємством, формування та комплектації персоналом служб управління якістю, введення в дію документів системи управління якістю та перевірка дотримання їхніх вимог, складання акту про впровадження системи управління якістю. На цьому етапі передбачається також розробка та реалізація програми проведення внутрішнього аудиту системи управління якістю підприємства та заходів корегувальних дій відповідно до результатів проведеної перевірки. Ефективність функціонування системи управління якістю забезпечується постійною її актуалізацією, яка базується на результатах перевірок.

VI етап. Підготовка до сертифікації системи управління якістю.

Система управління якістю має пройти на підприємстві певну апробацію. Відповідно, на цьому етапі необхідно прийняти рішення про добровільну сертифікацію, вибрати орган із сертифікації, ураховуючи його авторитетність, вимоги споживачів тощо. Далі необхідно оформити договір на сертифікацію, провести сертифікаційний аудит системи управління якістю.

Управління якістю як функціональна підсистема має посідати певне місце в організаційній структурі підприємства.

Література

1. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов / О. П. Глудкин, Н. М. Горбунов, А. И. Гуров, Ю. В. Зорин. Под ред. О. П. Глудкина. – М.: Радио и связь, 1999. – 600 с.: ил.

2. Кузнецов Е.С., Техническая эксплуатация автомобилей в США. –М.: Транспорт, 1992.– 184 с.

3. Андрусенко С.І. Загальні принципи управління підприємством // Автошляховик України. – 2002. – №1– С 18-20.

4. Техническое обслуживание, ремонт и хранение автотранспортных средств: Учебник: В 3 кн. – К. Вища школа, 1991. – Кн. 2. Организация, планирование и управление / В. Е. Канарчук, А.А. Лудченко, И.П. Курников, И.А. Луйк. – 406 с.

5. Ребрин Ю.И. Управление качеством: Учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004. – 174с.

6. Афанасьева П., Рахлин К. Применение экономических методов в системе качества// Стандарты и качество. – 2000, № 10. – С. 24-25