

МОДЕЛЮВАННЯ ПРОЦЕСІВ УПРАВЛІННЯ ВИРОБНИЧИМИ ПРОЦЕСАМИ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

Михайленко Б. ст. гр. А-42-18,
Науковий консультант: Мастепан С.М., доцент., к.т.н.

Якість продукції та послуг залежить, у першу чергу, від якості їхнього проектування. Якщо якість не закладено у проекті, її неможливо досягти у процесі виробництва (надання). Цикл розробки продукції (послуг) починається з оцінювання очікувань і вимог споживачів і закінчується, коли проект готовий до запуску у виробництво.

Процеси системи управління якістю на стадії проектування та розробки продукції і послуг автосервісного виробництва складні.

Цикл розробки продукції та послуг включає такі основні групи процесів [1]:

- аналіз очікувань і вимог споживача або ринку для досягнення повного розуміння цих очікувань і вимог;

- складання технічного завдання на розробку послуг і шляхом перероблення очікувань і вимог споживача або ринку в показники якості, подані за можливістю, у кількісному вираженні;

- розробка попередніх параметрів якості і технології виробництва продукції та надання послуги, включаючи специфікацію основних і допоміжних складових;

- аналіз проекту;

- модифікація проекту на підставі його аналізу та виробництво дослідних зразків продукції (послуг);

- випробування й оцінювання дослідного зразка, включаючи випробування в робочих умовах на практиці;

- остаточна обробка проектної документації та підготовка повних технічних очікувань і вимог до послуги, включаючи графік випробувань і критерії відповідності очікувань і вимогам якості;

- дослідний цикл виробництва (надання) та остаточний аналіз проекту;

коригування проекту після аналізу, затвердження та запуск проекту у виробництво.

Важливою складовою проектування є моделювання процесів управління забезпеченням якості послуг з обслуговування та ремонту автомобілів (рис. 1).

Система якості при проектуванні повинна передбачати і забезпечувати такі процеси [2]:

- 1) планування проектних робіт та обґрунтування методик, що забезпечать якість продукції, послуг;
- 2) аналіз очікувань і вимог споживачів стосовно характеристик якості продукції (послуг);
- 3) узгодження очікувань і вимог до продукції й послуг і номенклатури показників якості, необхідної для оцінки якості й сертифікації продукції та послуг;
- 4) узгодження зі споживачем і державними органами вимог і критеріїв щодо прийому продукції і послуг та гарантій якості продукції та послуг;
- 5) вибір і узгодження зі споживачем і державними органами об'єктів і методів контролю та випробувань послуг, виконання вимірювань;
- 6) аналіз результатів випробувань розроблених зразків, проведення дослідних партій продукції і послуг;
- 7) корегування і узгодження з розробником технологічних вимог до виробництва продукції, надання послуг;
- 8) робота комісій із оцінювання технічного рівня розробок;
- 9) обґрунтування і узгодження рівня уніфікації та стандартизації продукції й технології;
- 10) встановлення і узгодження показників безпеки продукції та технології;
- 11) узгодження складу нормативної документації для підготовки й організації виробництва продукції (надання послуг) і контролю якості;
- 12) аналіз проекту;
- 13) перевірка проекту.

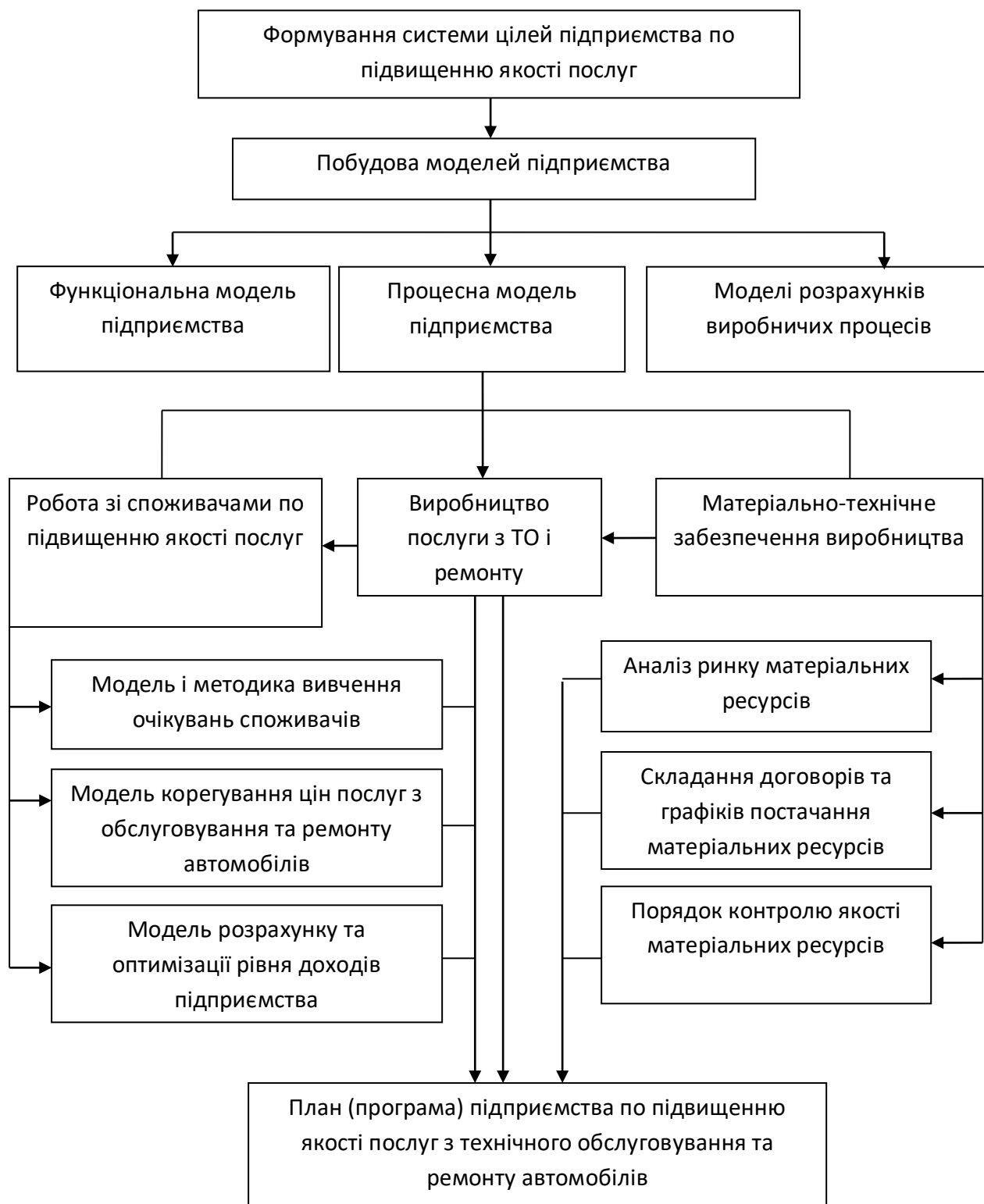


Рисунок 1 – Моделювання системи управління якістю виробництва послуг на підприємстві

На першому етапі моделювання визначаються основні напрямки підвищення якості та формується система цілей. Важливо встановити всі

складові, що визначають умови формування якості. Систему цілей бажано представляти в вигляді граф-моделі.

На основі системи цілей розробляються функціональна та процесна моделі виробничого процесу та модель розрахунку параметрів виробничого процесу підприємства та його окремих підрозділів.

За результатами виробництва, з урахуванням окремих моделей взаємозв'язків підприємства зі споживачами та постачальниками ресурсів, розробляється план (програма) підвищення якості послуг з обслуговування та ремонту автомобілів.

Література

1. Гончарова Н. П., Федонін О. С., Швиданенко О. та ін. Управління підприємствами: сучасні тенденції розвитку: монографія. – К.: КНЕУ, 2006. – 288 с.
2. 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.