

Тріщ Г.М., Марініченко С.М.
ДО ПИТАННЯ ОЦІНЕННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
ПІДПРИЄМСТВ

Забезпечення якості продукції і її постійне покращення є першочерговим завданням підприємства для досягнення економічних успіхів на внутрішньому та зовнішньому ринках в умовах жорсткої конкуренції. Тому за останні роки на підприємствах значно активізувалася діяльність щодо розробки, впровадження та сертифікації систем управління якістю (СУЯ) на відповідність вимогам міжнародних стандартів ISO серії 9000. Однією із цих вимог є «постійне поліпшення», що передбачає оцінювання СУЯ та при необхідності застосування коригувальних дій.

Оскільки СУЯ охоплює мережу процесів, то для отримання інформації щодо її функціонування в певний момент часу необхідно здійснювати оцінювання процесів, які входять до складу системи [1]. Кількість процесів і їх масштабність залежить від різних факторів, зокрема: розмір підприємства, сфера діяльності, складність продукції, стан підготовки персоналу тощо.

Для оцінювання процесів СУЯ необхідно визначити показники якості кожного процесу, які підлягають вимірюванню. Оскільки стан функціонування будь-якого процесу змінюється з часом, то пропонуємо розглядати такі групи показників якості процесів.

Перша група – показники миттєвої оцінки процесу в реальному часі. Такими показниками можуть бути характеристики: точність, стабільність, надійність, безвідмовність, продуктивність, безпека, ергономічність процесу тощо. Кількість та склад показників миттєвої оцінки процесу може змінюватися, в залежності від ступеню впливу процесу на випуск кінцевої продукції, рівня функціонування СУЯ тощо.

Друга група – показники управління процесом. У цьому випадку розуміємо динамічну характеристику показників першої групи з врахуванням часу функціонування процесу для даної групи показників необхідно знати цільову функцію динамічних характеристик процесу, тобто бажаний стан процесу в будь-який момент часу. Ступінь покращення показників якості процесу у відповідності з функцією бажаності Харінгтона [2] може бути показником управління процесом.

Третя група – показники ефективності процесу. Відображають його коефіцієнт корисної дії.

Для оцінювання одиничних показників якості процесів СУЯ пропонуємо використовувати функцію бажаності Харінгтона. В якості узагальненого показника пропонуємо використовувати середнє геометричне значення одиничних показників.

Запропонована послідовність оцінювання процесів СУЯ може бути використана на машинобудівних підприємствах, на усіх етапах розробки, впровадження і вдосконалення СУЯ.

Література:

1. Самородов В. А. Мониторинг процессов системы менеджмента качества

промышленного предприятия // Интернет ресурс сайту <http://www.iskozh.com>.
2. Адлер Ю.П., Маркова Е.В., Грановский Ю.В. Планирование эксперимента при поиске оптимальных условий. – М.: «Наука», 1976г. – 278с.