

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ КЕРІВНИЦТВА В СФЕРІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ПОСЛУГ

Годованик Я.В.

Науковий керівник – ст. викл. Жиліна О.О.

Харківський національний технічний університет сільського господарства
імені Петра Василенка

(61050, Харків, пр. Московський, 45, каф. Якість, стандартизація та
сертифікація тел. (057)732-54-33, E-mail: system-quality@mail.ru)

Для виконання завдань у сфері якості керівництву слід створити структуру системи якості, яка дозволяє на всіх етапах надання послуг ефективно управляти якістю послуг, оцінювати і підвищувати її.

Належить чітко встановити загальну і персональну відповідальність і повноваження всіх працівників, від діяльності яких залежить якість послуг. При цьому повинна бути передбачена і необхідність ефективних стосунків між споживачем і постачальником у всіх точках їхньої взаємодії як в самій організації, так і за її межами. Встановлені відповідальність і повноваження повинні узгоджуватись із засобами і методами забезпечення якості послуг.

Незважаючи на те, що персонал, на який покладені відповідні обов'язки, здатний робити свій внесок у досягнення якості, якість створюється не ним. Він утворює лише частину системи якості. Сфера дії системи якості охоплює всі функції, і постійне підвищення якості вимагає участі, віддачі і ефективної взаємодії всього персоналу організації, яка надає послуги.

Керівництво повинно передбачити регулярне і незалежне проведення офіційного аналізу системи якості для визначення, якою мірою вона продовжує відповідати поставленим вимогам, дозволяє ефективно проводити політику у сфері якості і виконувати поставлені у сфері якості завдання. Особливу увагу потрібно звертати на необхідність чи можливість підвищення якості. Аналіз повинен проводитись відповідними працівниками з керівного складу чи компетентним, незалежним персоналом, що інформує безпосередньо вище керівництво.

Такий аналіз повинен містити чітко сформульовані і вичерпні оцінки, які базуються на всіх джерелах відповідної інформації, зокрема:

– на висновках аналізу рівня надання послуг; тобто даних про загальну ефективність і результативність процесу надання послуг з погляду виконання поставлених до послуг вимог і задоволення споживача;

– на висновках внутрішніх перевірок якості про реалізацію і ефективність всіх елементів системи якості з погляду виконання поставлених завдань з забезпечення якості послуг;

– на змінах, викликаних новими технологіями, концепціями якості, ринковими стратегіями, а також соціальними умовами і умовами навколишнього середовища.