

ПРИНЦИПИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Листопад І.О. доц., к.т.н., Лук'яненко В.М. доц., к.т.н., Листопад О.І. асист.

*Харківський національний технічний університет сільського господарства
імені Петра Василенка*

Розглядається проблема організаційно-економічного удосконалення проблеми і принципів системи управління якістю в промисловому та агропромисловому комплексі України. Розглянуті причини, які сприяють розвитку і використанню принципів управління якістю в організації

Постановка проблеми. Промисловий комплекс України переживає кризу, обумовлену загальним соціально-економічним станом країни, помилками, які були допущені під час занепаду та приватизації, зростанням специфічних галузевих проблем таких як різке скорочення основних виробничих фондів, занепад фінансових проблем, непридатність керівництва до нового управління в сучасних умовах, постійне скорочення виробництва і робочих місць та ін. [1].

Аналіз досліджень та публікацій. За останні роки промислово-виробничий парк кількісно зменшився, морально застарів, фізично зношений, частково занедбав неумілим керівництвом.

Економічний стан виробничих підприємств такий, що в найближчий час докорінне оновлення їх матеріально-технічної бази є досить проблематично. Тому пріоритетною задачею технічної політики на сучасному етапі її здійснення є зупинка процесу катастрофічного зменшення кількісного виробничого складу та відновлення матеріально-технічної бази його сервісного забезпечення [2].

Актуальність проблеми залежить від обґрунтованості політики і стратегії на 10-15 років, модернізації підприємств та основних видів продукції, підтримування власного виробника фінансово, технічними засобами, навчанням персоналу [1].

Мета. Обґрунтувати організаційно-економічне удосконалення принципів управління якістю на сучасному етапі розвитку виробничого процесу в Україні.

Політика в області управління якістю в міжнародному масштабі виробляється Міжнародною організацією по стандартизації (ISO), відомості про яку містяться в міжнародних стандартах ISO 9000 [3, 4].

В рамках технічного комітету ISO, забезпечення, що займається питаннями, і управління якістю (ISO/TK 176), в 1996 році однієї з робочих груп розроблявся проект міжнародного стандарту ISO 9004, частина 8 «Принципів управління якістю і керівництво по їх вживанню».

Після обговорення підготовленого проекту було прийнято рішення не затверджувати його як стандарт, а випустити у вигляді брошури в допомогу керівникам підприємств і організацій, аби вони мали уявлення про вісім

принципів управління якістю, їх використання в умовах бізнесу з метою успішної реалізації системного підходу і підвищення культури керівництва організацією.

Із зростанням конкуренції в умовах міжнародного ринку управління якістю стає важливим аспектом в керівництві будь-якою організацією. Сформульовані принципи можуть універсально застосовуватися у всіх видах організацій і до всіх груп споживачів.

Що ж таке принципи управління якістю? Це всебічне і фундаментальне правило або переконання, що лежить в основі керівництва організацією і в основі її діяльності, і направлене на довгострокову безперервну роботу по задоволенню потреб споживачів з одночасним обліком потреб всіх зацікавлених осіб і організацій.

Розглянемо вміст і особливості використання кожного з восьми принципів управління якістю.

Принцип 1. Організація, орієнтована на споживача.

Організації залежать від своїх клієнтів, тому вони повинні розуміти поточні і майбутні потреби клієнтів, йти назустріч їх вимогам і прагнути передбачити їх чекання.

Використання даного принципу веде до наступних дій:

- розуміння потреб клієнта і його очікувань по термінах доставки і ціні, доведення цієї інформації у всі підрозділи організації;
- вимір міри задоволеності клієнта і реагування на результати цього виміру;
- розгляд запитів суспільства;
- управління взаєминами клієнта і суспільства;

Використання даного принципу дає наступні переваги:

- для планування: робить потреби клієнта видимими по всій організації;
- для вироблення мети: забезпечує прямий зв'язок відповідних цілей і завдань з потребами і чеканнями клієнта;
- для управління людськими ресурсами: дозволяє добитися того, що персонал даної організації володіє достатніми знаннями і майстерністю для задоволення потреб клієнтів.

Принцип 2. Керівництво

Керівники встановлюють єдність мети, напряму і внутрішнього середовища організації. Вони повністю залучають працівників до досягнення цілей організації.

Використання даного принципу веде до наступних дій:

- розуміння і реакція на зміну зовнішнього середовища, розгляд потреб всіх учасників, включаючи клієнтів, власників, персоналу, постачальників і суспільства в цілому;
- чітке бачення майбутнього організації;
- визначення міри участі етичних моделей на всіх рівнях організації;
- культивування довіри і ліквідація страху;
- передача повноважень підлеглою дорогою забезпечення свободи дій з відповідальністю і звітністю;

- стимулювання працівників і визнання їх вкладу;
- сприяння відкритим і чесним зв'язкам;
- навчання кадрів;
- встановлення перспективних цілей і завдань;
- впровадження стратегії для досягнення даних цілей і завдань.

Використання даного принципу дає наступні переваги:

для планування: визначення чіткого прогнозу майбутнього організації;

для вироблення мети і завдання: представлення прогнозу у вимірних цілях і завданнях;

для оперативного управління: передача повноважень і залучення працівників для досягнення цілей організації;

для управління людськими ресурсами: дозволяє мати зацікавлену, добре інформовану і стабільну команду.

Принцип 3. Залученість працівників

Працівники є основою організації, їх повне залучення дає можливість використовувати їх знання і досвід для здобуття вигоди організації. При повному залученні працівники будуть:

- брати відповідальність за вирішення проблеми на себе;
- активно шукати можливості для вдосконалення;
- вільно ділитися знаннями і досвідом в групах і бригадах;
- зосереджуватися на створенні цінностей для клієнтів;
- бути ініціативними і творчими в досягненні цілей організації;
- краще представляти свою організацію клієнтам і суспільству;
- отримувати задоволення від своєї роботи;
- пишатися тим, що є частиною своєї організації.

Використання даного принципу дає наступні переваги:

для планування: працівники вільно вносять вклад до вдосконалення плану і його успішного виконання;

для вироблення мети і завдання: працівники беруть участь у визначенні цілей;

для оперативного управління: працівники залучені в оперативні рішення і вдосконалення процесу;

для управління людськими ресурсами: працівники отримують більше задоволення від своєї роботи і активно прагнуть до професійного зростання і розвитку ради переваг організації.

Принцип 4. Підхід, заснований на процесах

Бажаний результат досягається ефективніше, коли управління ресурсами і всіма видами діяльності розглядається як процес. Використання даного принципу веде до наступних дій:

- визначення процесу для досягнення бажаного результату;
- ідентифікація характеристик процесу і функцій організації;
- встановлення відповідальності за управління процесами;
- ідентифікація входу і виходу процесу;
- при розробці процесу увага приділяється етапам процесу (всім операціям), заходам контролю, навчанню, устаткуванню, методам і матеріалам

для досягнення, бажаного результату.

Використання даного принципу дає наступні переваги:

для планування: прийняття цього підходу по всій організації приведе до більш передбачених результатів, до кращого використання ресурсів, зменшить час і знизить вартість;

для вироблення мети і завдання: розуміння можливостей процесу дозволяє спрогнозувати на перспективу цілі і завдання;

для оперативного управління: прийняття підходу заснованого на процесах знижує вартість всіх оперативних результатів, запобігає значній кількості помилок, зменшує час циклу і дає більш передбачений вихід;

для управління людськими ресурсами: процесів для управління людськими ресурсами, як виробляються такі процеси, як наймання на роботу, навчання, узгодження потреб організації з можливостями працівників.

Принцип 5. Системний підхід до управління

Ідентифікація, розуміння і управління системою взаємозалежних процесів для заданої мети дозволить підвищити ефективність організації.

Використання даного принципу веде до наступних дій:

– визначення системи шляхом ідентифікації або розвитку процесів, що впливають на задану мету;

– структуризація системи для досягнення мети ефективнішою дорогою;

– розуміння взаємозалежності між процесами системи;

– постійне вдосконалення системи через вимір і оцінку.

Використання даного принципу дає наступні переваги:

для планування: створення вичерпних і проблемних планів, які сполучають функціональні і процесуальні вхідні дані;

для розробки мети і завдання: цілі і завдання індивідуальних процесів регулюються одночасно з ключовими цілями організації;

для оперативного управління: всебічний аналіз процесів, який веде до розуміння основних причин проблем і своєчасною дією з вдосконалення;

для управління людськими ресурсами: забезпечує краще розуміння ролі і відповідальності для досягнення загальних цілей, знижуючи функціональні бар'єри і удосконалюючи роботу колективу.

Принцип 6. Безперервне вдосконалення

Безперервне вдосконалення є постійною метою організації.

Використання даного принципу веде до наступних дій:

– проведення безперервного вдосконалення продукції, процесів і систем стає метою кожного працівника організації;

– використання основних концепцій вдосконалення – таких, як зростаюче і проривне вдосконалення;

– постійне підвищення ефективності процесів;

– забезпечення кожному членові організації можливості навчання методам і інструментам безперервного вдосконалення (таким як: цикл «план»-«робота»-«перевірка»-«действие»);

– вирішення проблеми; процес ренжиринга, і процес інновацій);

– визначення цілей і заходів для управління і контролю вдосконалення;

– визнання удосконалень.

Використання даного принципу дає наступні переваги:

для планування: використання стратегій і планів бізнесу, що дозволяють використовувати метод безперервного вдосконалення в стратегічному плануванні бізнесу;

для вироблення мети і завдання: визначення реальних цілей вдосконалення і забезпечення ресурсами для їх досягнення;

для оперативного управління: залучення процесів, що служать в безперервне вдосконалення;

для управління людськими ресурсами: забезпечення всіх службовців методиками, інструкціями і інструментами, а також заохочення за діяльність по вдосконаленню.

Принцип 7. Ухвалення рішень на основі фактів

Ефективність вживаних рішень і виконуваних дій заснована на аналізі даних і інформації.

Використання даного принципу веде до наступних дій:

– проведення вимірів і збір даних і інформації, що відносяться до поставленої мети;

– забезпечення досить точними і надійними даними і інформацією;

– аналіз даних і інформації з використанням дієвих методів;

– використання результатів аналізу для ухвалення рішення;

– ухвалення рішень і їх виконання, засноване на аналізі, з врахуванням досвіду і інтуїції.

Використання даного принципу дає наступні переваги:

для планування: реальніші і досяжні плани;

для вироблення мети і завдання: більш обґрунтований вибір мети на основі порівняльних даних і інформації;

для оперативного управління: дані інформації дозволяють краще управляти процесом вдосконалення і запобігти майбутнім помилкам;

для управління людськими ресурсами: з'являється можливість аналізувати речення і аналіз даних і інформації з таких джерел, як дослідження зауважень працівників, колективів і робочих груп, і використовувати результати цього аналізу для формування політики керівництва по відношенню до своїх працівників.

Принцип 8. Взаємовигідні стосунки з постачальником

Взаємовигідні стосунки з постачальниками дозволяють обом організаціям добитися більшого успіху в бізнесі.

Взаємовигідні стосунки з постачальниками засновані на:

– виборі і оцінці основних постачальників;

– встановленні таких стосунків, які збалансують здобуття короткострокових і довгострокових переваг;

– створення чітких і відкритих стосунків;

– ініціативі спільного розвитку і вдосконалення продукції і процесів;

– ясному розумінні потреб споживача;

– обміні інформацією координації планів;

- взаємному розумінні поточних і майбутніх потреб споживача;
- визнання удосконалень і досягнень постачальника.

Використання даного принципу дає наступні переваги:

для планування: розвиток стратегічних альянсів або партнерства з постачальниками, що дозволяють добитися переваги над конкурентами;

для вироблення мети і завдання: раніше залучення і участь постачальників, що дозволяє визначити стратегічні цілі;

для оперативного управління: забезпечення надійної і бездефектної доставки продукції;

для управління людськими ресурсами: навчання постачальників, спільні зусилля по вдосконаленню для поліпшення роботи обох організацій.

На рис. 1. представлені етапи принципів управління якістю в організації і форми їх реалізації.



Рис. 1 – Використання принципів управління якістю в організації

Взаємозв'язок між принципами управління якістю і елементами системи якості по ISO 9000 приведені в таблиці 1.

В таблиці 1, пунктом 7 і 8 враховані елементи системи якості, як «Відповідальність керівництва». Пунктом 4.1 враховані дії, що «Корегують» (п. 4.14). Останні принципи реалізуються в елементах системи якості: 4.4 «Управління проектуванням», 4.9 «Управління процесами», 4.13 «Дій з невідповідною продукцією» і 4.17 «Внутрішніх перевірок якості».

Таблиця 1 – Міра залежності між принципом і елементом ДСТУ ISO 9000

| Принципи управління якістю | Елементи ДСТУ ISO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 4.4 | 4.5 | 4.6 | 4.7 | 4.8 | 4.9 | 4.10 | 4.11 | 4.12 | 4.13 | 4.14 | 4.15 | 4.16 | 4.17 | 4.18 | 4.19 |
| Організація, орієнтована на споживача | + | | + | + | + | • | + | • | | + | • | | + | + | | • | | | + |
| Роль керівництва | + | • | | • | | | | | • | | | | | • | | | | • | + |
| Залученість працівників | + | | • | | | | | | • | • | | | | • | + | | | • | + |
| Підхід, заснований на процесах | • | + | + | + | + | | | + | + | + | | | • | + | + | - | | • | |
| Системний підхід до управління | + | | | • | | • | | + | + | | | | • | • | • | - | - | | |
| Безперервне вдосконалення | • | | • | | • | | | | + | | | | + | - | | | | - | |
| Ухвалення рішень на основі фактів | • | + | | | • | • | | + | + | + | + | - | + | + | | • | - | | |
| Взаємовигідні стосунки з постачальником | | | | | | + | + | | | + | | | + | | | | | | |

«+» - сильна; «-» - середня; • - слабка

Найбільш часто вживаними принципами є наступні:

- підхід, заснований на процесах;
- ухвалення рішень на основі фактів;
- організація, орієнтована на споживача.

Принципи управління якістю є основою для проведення всієї роботи на підприємстві і стали невід'ємною частиною системи якості. На їх основі розроблені критерії більшості моделей премій за якість і перш за все нова модель Європейської і Української премії за якість.

Список використаних джерел

1. Указ Президента України Про заходь щодо підвищення якості вітчизняної продукції: від 23 лютий 2001 р. №113 / 2001 // rada.kiev.ua/
2. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. - К.: Знання, 2003. - 475 с.
3. Окрепилов В.В. Управление качеством.- Москва: Экономика, 1998.-686 с.
4. ДСТУ ISO 9000 Система управління якістю. Вімоги.-Київ: Держспожівстандарт України, 2009. – 90 с.

Анотація

ПРИНЦИП УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Листопад И.А., Лукьяненко В.М., Листопад А.И.

Рассматривается проблема организационно - экономического усовершенствования проблемы и принципов системы управления качеством в промышленном и агропромышленном комплексе Украины. Рассмотренные причины, которые содействуют развитию и использованию принципов управления качеством в организации

Abstract

ESSENCE AND PROBLEMS OF INTRODUCTION OF CONTROL SYSTEM BY QUALITY ON PIDPRIEMSTVAKH

I. Listopad, V. Lukyanenko, A. Listopad

The paper analyzes the essence status and trends of the introduction of modern quality management systems (QMS) at the Ukrainian enterprises. The reasons that hinder the development and improvement of QMS business. Key words: quality of management systems (QMS), development and improvement of QMS, product quality

УДК 629.4.048.7

ДОСЛІДЖЕННЯ МІКРОКЛІМАТИЧНИХ УМОВ НА РОБОЧОМУ МІСЦІ ОПЕРАТОРА МОБІЛЬНИХ МАШИН ДЛЯ СІЛЬСЬКОГОСПОДАРСЬКОГО ВИРОБНИЦТВА

Лук'яненко В.М. к.т.н. доц., Галич І.В. асист., Мірошнікова В.Р. студ.
Харківський національний технічний університет сільського господарства імені Петра Василенка

Проведено аналіз впливу мікроклімату на органи оператора мобільних машин. Проведено дослідження температурних показників кабін мобільних машин в перехідний період

Постановка проблеми. Умови праці операторів мобільних машин для сільськогосподарського виробництва визначаються конструктивними особливостями кабіни. Тому створення нової техніки, яка забезпечить максимальну продуктивність з найменшим навантаженням на обслуговуючий персонал, є важливою задачею [1].

Успішне створення такої техніки відноситься до числа трудомістких процесів. Вони вимагають поєднання праці інженерів-конструкторів із спеціалістами в області гігієни та фізіології праці.

Аналіз останніх досліджень. З метою створення сприятливих умов праці операторів мобільних машин запропоновано велику кількість рішень по вдосконаленню конструкцій кабін. Аналіз таких робіт показує наявність методик теплових розрахунків системи кондиціонер-кабіна [2-4] Проте в них задачі виконуються спрощено для стаціонарних процесів.

Для вирішення питання опалення кабіни в роботі [3] пропонується знизити швидкість руху повітря, що подається в кабінку, та збільшити продуктивність повітрообміну за рахунок правильного розподілу повітря в кабіні. Запропоноване рішення не завжди являється обґрунтованим і в кожному конкретному випадку потребує додаткових досліджень та розрахунків.

Задачу створення оптимального температурного режиму кабін в теплий період року рекомендовано вирішувати за допомогою використання