

ПРОЦЕСНИЙ ПІДХІД У КОНЦЕПЦІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ

Закшевська О. гр. МВз-28м

Науковий керівник – канд. екон. наук, доц. **О.В. Ольшанський**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Управління якістю у сучасному світі зазвичай згадується у зв'язку з методологією загального управління якістю (Total Quality Management – TQM) і стандартів системи якості ISO серії 9000 (ISO 9000), яка заснована на методології TQM. Особливої увагу заслуговують саме стандарти системи якості, так як вони закріплені у якості державних стандартів багатьох країн, зокрема і в Україні і найбільш підтримані інформаційно і методично.

Згідно стандартів системи якості (стандарт ISO 8402), якість це сукупність характеристик об'єкту, яка має відношення до його здатності задовольнити встановлені і передбачувані вимоги споживача. При цьому під об'єктом якості може розумітися як власне продукція (товари або послуги), процес її виробництва, так і виробник (організація, система чи навіть окремих працівник). Система якості – це сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для загального керівництва якістю. В даний час сімейство (серія) стандартів ISO серії 9000 включає: усі міжнародні стандарти ISO з номерами 9000-9004, у тому числі всі розділи (які можуть модифікуватися окремо) стандарту ISO 9000 та стандарту ISO 9004; усі міжнародні стандарти ISO з номерами 10001-10020, включаючи розділи; ISO 8402 і в окремих випадках деякі інші стандарти, які визначають специфічну діяльність постачальника.

Три стандарти ISO з серії 9000 (ISO 9001, ISO 9002 і ISO 9003) є фундаментальними документами системи якості, визначають методологію забезпечення якості і являють собою три різні моделі функціональних або організаційних взаємовідносин між учасниками системи якості (як правило, «постачальник», «споживач»). Власне саме за цими стандартами і проводиться сертифікація «постачальника», що є основним об'єктом управління якістю.

Крім стандартів ISO 9000 у сімейство входять і так звані підтримуючі (допоміжні) стандарти (стандарти документів і процесів), ті які визначають загальні елементи ISO 9000, або навпаки, розділяють їх на конкретні виробничі та комерційні ситуації. Система стандартів (ISO 9001-9003) має певну взаємодію, тобто кожен наступний стандарт визначає систему якості для більш вузької області, ніж попередній.

Стандарти серії ISO 9000 і 9004 визначають загальні вимоги щодо системи якості та моделі управління якістю. Міжнародними стандартами управління підприємством серії ISO 9000:2000 підтримується модель системи загального менеджменту якості, яка заснована на процесному підході і представлена на рисунку [1, с. 7].

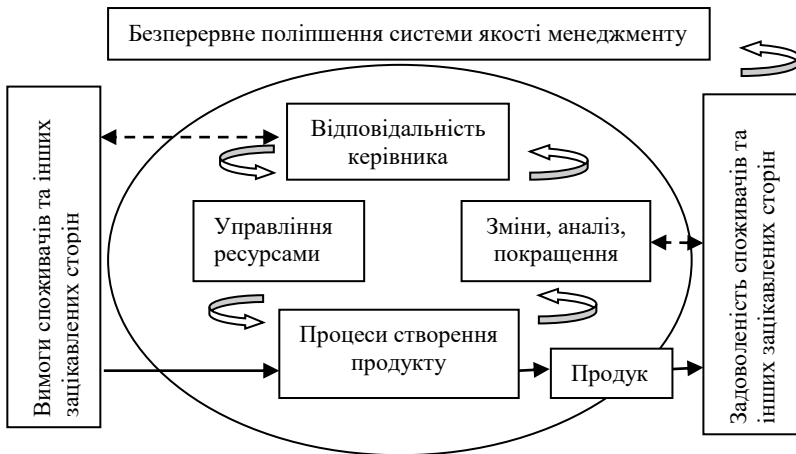


Рис. Модель системи менеджменту якості підприємства сфери послуг, в основу якої покладено процеси (зі стандарту ISO 9000:2000)

Дана схема вдало ілюструє основні ідеї організації системи управління якістю, а також роль процесного управління у ній. Слід зазначити, що ряд ідей і методів теорії процесного управління (зокрема, ідея постійного поліпшення процесів, цикл Демінга-Шухарта) вперше знайшли практичне застосування і виявилися відображеними у міжнародних стандартах ISO, ДСТУ та інших у рамках реалізації положень методології TQM [2].

Тим часом націленість процесного управління на підвищення ефективності бізнесу у цілому призводить до розуміння того, що його призначення і механізм має відношення до набагато більшого кола питань управління підприємством сфери послуг, а не лише забезпечення управління якістю.

Список джерел інформації

1. Процессный подход в стандартах ИСО серии 9000 и на практике / Г.Е. Герасимова и др. М.: ООО «НТК «Грек»», 2006. 168 с.
2. Владимирцев А.В., Марцинковский О.А., Шеханов Ю.Ф. Системы менеджмента качества и процессный подход. *Методы менеджмента качества*. 2001. № 2. С. 4-7.