

## РОЗРОБКА КОМПЛЕКСНОГО МЕТОДУ ОЦІНЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ОСНОВІ БАЛАНСУ ПОТРЕБ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН

Кривошей М.М., студент  
Конотопський інститут СумДУ

Одним з основних інструментів удосконалення діяльності машинобудівних підприємств (МП) в області якості є не лише оцінка якості продукції (послуг), але і системи управління якістю (СУЯ), що повинна містити оцінку внеску кожного з процесів даної системи в досягнення цілей, поставлених перед підприємством. При цьому однією з найбільш актуальних проблем є оцінка діяльності СУЯ заготівельного виробництва (ЗВ) [1-2].

Інструменти управління якістю, засновані на контролі якості вихідної продукції і статистичних методах контролю процесів не дозволяють належним чином враховувати вимоги споживача і реалізувати його вимоги до продукції в умовах конкурентного середовища[3]. Тому сьогодні актуальним є питання розробки комплексного методу оцінювання СУЯ ЗВ, результати якого можна використовувати для удосконалення як процесів цієї системи, так і для удосконалення системи управління підприємством в цілому.

Метою дослідження є розробка методу оцінювання діяльності СУЯ ЗВ, за допомогою якого стане можливо прийняття раціональних оперативних рішень щодо удосконалення системи ЗВ на зміни вимог зацікавлених сторін.

Одним з основних інструментів удосконалення діяльності організації в галузі якості, згідно стандартам ДСТУ ISO 9001-2009, є оцінювання результативності СУЯ, під час якого визначають рівень розвитку системи та її вплив на роботу підприємства в цілому. Основним критерієм результативності СУЯ ЗВ в дослідженні запропоновано вважати «Індекс задоволеності зацікавлених сторін» (ІЗЗС). Під зацікавленими сторонами в дослідженні пропонується розуміти не лише споживачів продукції (послуг), а і особу (організацію), що володіє вираженими інтересами відносно діяльності ЗВ МП і можливістю впливати на неї для задоволення цих інтересів.

Стосунки ЗВ МП з будь-якою із зацікавлених сторін повинні будуватися на основі прагнення до досягнення обопільної задоволеності [4-5].

Оцінювання діяльності СУЯ ЗВ повинне враховувати внесок кожного з процесів цієї системи в досягнення задач, встановлених перед ЗВ МП, і ґрунтуватися на даних, отриманих в ході проведення оцінювання технічного рівня цього виробництва. Врахувавши вклад процесів в досягнення відповідності якості продукції ЗВ вимогам, можна отримати ефективний механізм, що дозволить збільшити оперативність управління процесами і також дозволить вийти на принципово новий рівень управління процесами СУЯ ЗВ.

Отже, в дослідженні запропонований метод оцінювання діяльності системи ЗВ на основі урахування задоволеності зацікавлених сторін в діяльності ЗВ, що концентрує свої зусилля на визначенні міри досягнення існуючої стратегії МП. При цьому система показників якості забезпечення заготовками основного виробництва взаємопов'язана із стратегічними цілями розвитку підприємства.

Керівник: Динник О.Д., ст. викладач

1. Чейз Р. Б. Производственный и операционный менеджмент/ Ричард Б. Чейз, Николас Дж. Эквилайн, Роберт Ф. Якобс : пер.с англ. – М. : ИД "Вильямс", 2001. – 704 с.
2. Ситніченко В. В. Сучасні системи менеджменту - основа сталого розвитку підприємства / В.В. Ситніченко, Г.А. Кисельова // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2004. – №3. – С.59-65.
3. Михеева С. В. Некоторые аспекты оценки качества управления / С.В.Михеева // Методы менеджмента качества. – 2003. – №3. – С.29-31.
4. Молодов М.В. Оценка удовлетворенности общества деятельностью организации / М.В. Молодов // Методы менеджмента качества. – №. 4. – 2004. – С.22-24.
5. Шишков Г.М. Удовлетворенность потребителя. Стоимость достижения / Г.М. Шишков, Д.К. Кошкин // Компетентность, 2004. – №5 – С.40-42.