

МОДЕЛЬ ВИЗНАЧЕННЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
ЗАГОТІВЕЛЬНОГО ВИРОБНИЦТВА
MODEL OF EFFECTIVENESS AND CONTROL DETERMINATIONS SYSTEM BY
QUALITY OF PURVEYING PRODUCTION

*Залога В.О., професор, Івченко О.В., асистент,
Диннік О.Д., аспірант, СумДУ, Суми
Zaloha V.O., professor, Ivchenko O.V., assistant,
Dyynnik O.D., postgraduate student, SumSU, Sumy*

Одним з основних інструментів удосконалення діяльності машинобудівних підприємств в сфері управління якістю є не лише оцінювання якості продукції (послуг), але й впровадження систем управління якістю, яка повинна базуватися на оцінюванні внеску кожного з процесів даної системи в досягнення мети підприємства в цілому.

Інструменти управління якістю, засновані на контролі якості вихідної продукції та статистичних методах контролю процесів не дозволяють належним чином враховувати вимоги споживача та реалізувати їх вимоги до продукції в умовах конкурентного середовища. Тому сьогодні актуальним є питання розробки моделі оцінювання системи управління якістю заготівельного виробництва, результати якого можна використовувати для удосконалення як процесів даної системи, так й для удосконалення самої системи управління.

Метою дослідження є розробка моделі оцінювання результативності системи управління якістю заготівельного виробництва на основі розрахунку індексу задоволеності споживачів, що дозволить приймати раціональні рішення щодо удосконалення діяльності системи як на оперативному, так й на тактичному рівнях управління.

В результаті проведених досліджень запропонована модель, визначення результативності системи менеджменту якості заготівельного виробництва на основі індексу задоволеності споживачів (рис. 1). Основу запропонованої моделі складає комплекс інструментів та підходів, щодо визначення параметрів керуючого впливу на процеси заготівельного виробництва та налагоджування цих процесів у відповідності з прийнятими операційними пріоритетами. Це, в свою чергу, дозволило збільшити оперативність управління процесами заготівельного виробництва й скоротити витрати ресурсів на розробку та реалізацію запобіжних й корегуючих дій та вийти на принципово новий рівень ступеня результативності управління процесами заготівельного виробництва.

Також запропонована модель дозволяє:

- оцінювати статистичну придатність даних, отриманих в результаті опиту споживачів;
- визначати відносні значення відповідності показників якості продукції заготівельного виробництва встановленим вимогам;
- визначити індекс задоволеності споживачів даної системи (процесів системи);
- оцінити ступінь впливу процесів заготівельного виробництва на відносне значення відповідності показника якості продукції й індексу задоволеності споживачів;
- визначення функції взаємозв'язку ступеня впливу процесів заготівельного виробництва й відносного значення відповідності продукції.

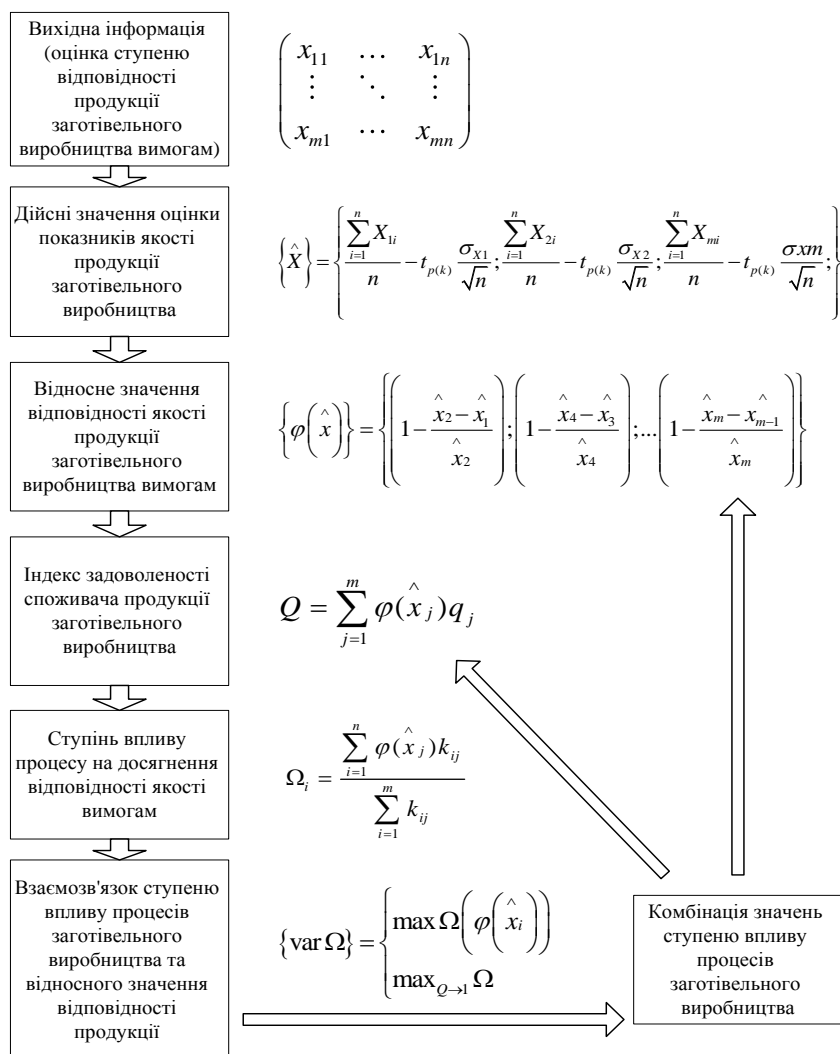


Рисунок 1 – Модель визначення результативності системи управління якістю заготівельного виробництва на основі індексу задоволеності споживачів