

УДК 658.562:621.74.01

Залога В. А., Ивченко А. В., Дынник О. Д.

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ЗАГОТОВИТЕЛЬНОГО ПРОИЗВОДСТВА НА ОСНОВЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

Среди основных принципов современной работы машиностроительного предприятия необходимо отметить соблюдение условий управления качеством выпускаемой продукции на всех этапах ее жизненного цикла, в том числе и в заготовительном производстве (ЗП). Известно, что от качества заготовок и качества работы заготовительного производства зависит надежность продукции, а также конкурентоспособность всего промышленного предприятия [1].

Обеспечение производства качественными заготовками невозможно без создания и успешного функционирования системы управления качеством (СУК) ЗП. В современных условиях инструменты управления качеством, основанные на контроле качества продукции и статистических методах контроля процессов, не позволяют должным образом учитывать и реализовать требования потребителя к продукции в условиях конкурентной среды. Поэтому актуальным является вопрос разработки модели оценки СУК ЗП, результаты которого можно использовать для совершенствования как процессов данной системы, так и всей системы управления машиностроительным предприятием [2].

Вопросы, связанные с созданием, документированием, функционированием и мониторингом СУК, сегодня являются актуальными для отечественных предприятий. Теоретические и прикладные аспекты управления качеством продукции на промышленных предприятиях нашли отображение в научных трудах отечественных и зарубежных ученых: Ю. П. Адлер, С. А. Варакута, Ф. Йогансон, А. М. Кузьмин, В. А. Лапидус, В. Е. Момот, С. Парк, Р. А. Бичкинский, А. Г. Гребинников, Ю. Е. Полозов, В. М. Рябенко, И. И. Сахарцева и других. Вместе с тем, теоретические исследования и разработка методических основ оценки результативности СУК, построенной в соответствии с требованием международного стандарта ISO 9001, в настоящее время, находятся на стадии разработки. Это связано с общей концепцией данного стандарта – универсальностью требований к СУК, но не к подходам и методам их выполнения.

Значимость выше отмеченной проблемы для современных машиностроительных предприятий, а также нерешенность ряда практических и теоретических задач в направлении оценки функционирования современных СУК обуславливают актуальность данного исследования.

Целью работы является разработка метода оценки результативности СУК ЗП с учетом анализа влияния процессов СУК на соответствие качества продукции ЗП требованиям потребителей.

Основным критерием результативности СУК ЗП в работе предложено считать «Критерий удовлетворенности заинтересованной стороны» (КУЗС). Термин «заинтересованные стороны» сводится не только к потребителям [3]. Помимо потребителей, к сторонам, заинтересованным в деятельности ЗП, в работе предлагается относить персонал организации, владельцев, поставщиков, а также общество.

Отношения ЗП с любой из заинтересованных сторон должны строиться на основе стремления к достижению обоюдной удовлетворенности. При этом удовлетворенность заинтересованных сторон должна измеряться, и результаты этих измерений должны использоваться как основные данные для непрерывного улучшения СУК ЗП [4, 5].

Оценка качества системы ЗП должна учитывать оценку вклада каждого из процессов данной системы в достижение целей, поставленных перед ЗП машиностроительного предприятия и основываться на данных, полученных в ходе проведения оценки технического уровня конкретного производства.

Поскольку продукция ЗП является результатом преобразования исходных материалов и информации в результате функционирования процессов, то, учитывая вклад процессов в достижение соответствия качества продукции ЗП требованиям, можно получить эффективный механизм, позволяющий повысить оперативность управления процессами ЗП и сократить расход ресурсов на разработку и реализацию предупреждающих и корректирующих действий [6, 7]. Кроме того, разрабатываемый метод позволит выйти на принципиально новый уровень результативности управления процессами СУК ЗП (рис. 1).

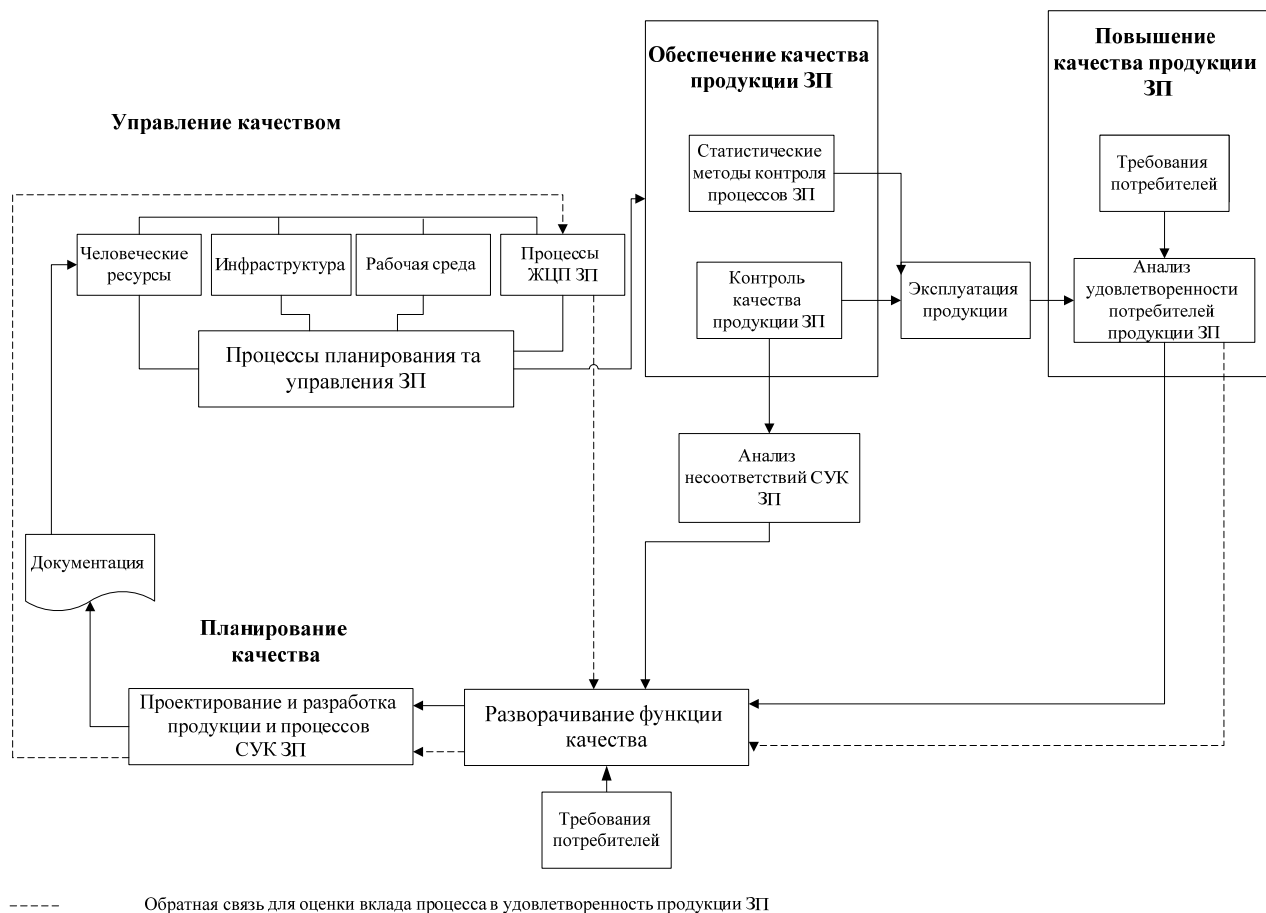


Рис. 1. Модель оценки результативности процессов СУК ЗП

При разработке метода оценки результативности СУК ЗП с учетом удовлетворенности заинтересованных сторон необходимо решить следующие задачи:

- разработать математическую модель, описывающую взаимосвязь структуры процессов СУК ЗП и характеристик качества продукции ЗП;
- разработать методику получения исходных данных для математической модели на основе оценки соответствия качества продукции ЗП требованиям заинтересованных сторон;
- разработать методику оценки результативности процессов СУК на основе влияния процессов на соответствие качества продукции ЗП требованиям;
- разработать методику определения процессов СУК ЗП, требующих корректирующих действий, направленных на повышение качества продукции ЗП.

Оценку результативности процессов СУК ЗП на основе учета удовлетворенности заинтересованных сторон в работе предлагается проводить в последовательности, представленной на рис. 2.

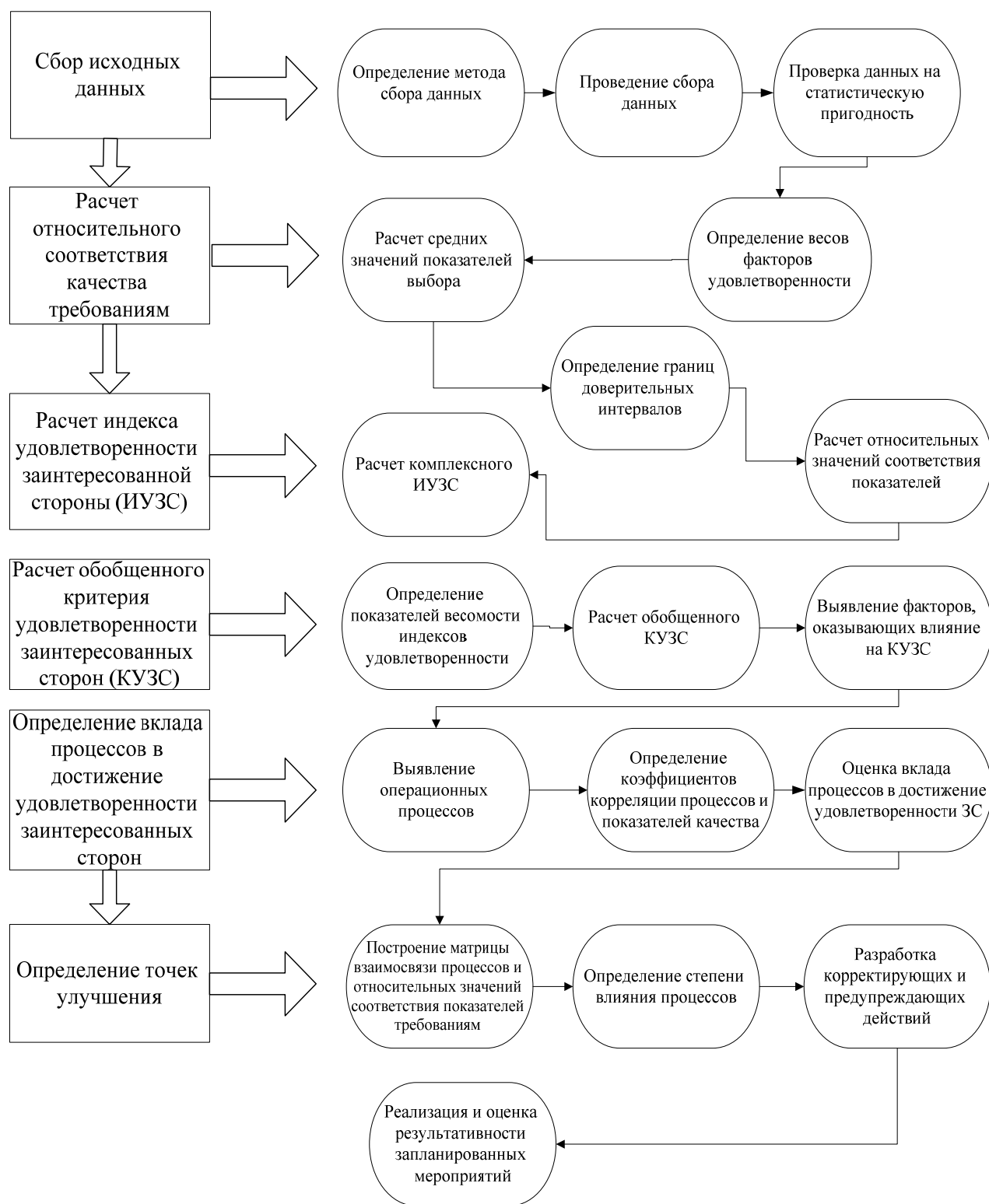


Рис. 2. Блок-схема оценки результативности процессов СУК ЗП на основе удовлетворенности заинтересованных сторон

На основании данных, полученных при определении степени влияния процессов на достижение относительного соответствия показателей качества продукции требованиям заинтересованных сторон, можно определить направления для улучшения (увеличения удовлетворенности заинтересованных сторон) посредством определения процессов, степень влияния которых увеличивает риски неудовлетворенности заинтересованных сторон, и изменение показателей которых приведет к росту КУЗС. Для идентификации таких процессов необходимо получить исходные данные, рассчитать Индекс удовлетворенности заинтересованной стороны, рассчитать степень влияния каждого из процессов на относительное соответствие требованиям и определить закономерность влияния отдельных процессов на итоговый Критерий удовлетворенности заинтересованных сторон.

ВЫВОДЫ

На основе определения удовлетворенности заинтересованных сторон разработана модель оценки результативности СУК ЗП. Данная модель позволяет:

- определять относительные значения соответствия показателей качества продукции ЗП установленным требованиям;
- определить критерий удовлетворенности сторон, заинтересованных в деятельности данной системы (процессов системы ЗП);
- оценить степень влияния процессов ЗП на значение показателя качества продукции и критерия удовлетворенности заинтересованных сторон;
- определить функцию взаимосвязи степени влияния процессов заготовительного производства на соответствия продукции требованиям нормативных документов.
- принимать рациональные решения относительно совершенствования деятельности системы ЗП как на оперативном, так и на тактическом уровнях управления.

Предложен механизм определения параметров управляющего воздействия на процессы ЗП, который позволяет проводить деятельность по совершенствованию ЗП с учетом принятых операционных приоритетов. Это, в свою очередь, увеличивает степень оперативности управления процессами ЗП и ведет к сокращению издержек производства на разработку и реализацию предупреждающих и корректирующих действий, а также позволяет выйти на принципиально новый уровень управления процессами ЗП.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Технологические основы обеспечения качества машин* / К. С. Колесников, Г. Ф. Баландин, А. М. Дальский и др.; под ред. К. С. Колесникова. – М. : Машиностроение, 1990. – 256 с.
2. Чейз Р. Б. *Производственный и операционный менеджмент* : пер. с англ. / Ричард Б. Чейз, Николас Дж. Эквилайн, Роберт Ф. Якобс. – М. : Вильямс, 2001. – 704 с.
3. ДСТУ ISO 9001:2009. *Система управління якістю. Вимоги*: [Чинний 22.06.2009]. – К. : Держспоживстандарт України. – 37 с. – (Національний стандарт України).
4. Борбаць Н. М. *Оценка удовлетворенности заинтересованных сторон организации с использованием нечеткой логики* / Н. М. Борбаць // *Проблемы экономики и менеджмента качества: программа и материалы международной школы – семинара молодых ученых*. – Тамбов : ТГТУ, 2006. – С. 223–224.
5. Конти Т. *Система заинтересованных сторон : стратегическая ценность* / Т. Конти // *Методы менеджмента качества*. – 2003. – № 1. – С. 4–13.
6. Ефимова Г. В. *Управление качеством процессов машиностроительного предприятия на основе анализа затрат на качество* / Г. В. Ефимова // *Сборка в машиностроении, приборостроении*. – 2003. – № 11. – С. 12–19.
7. Шишков Г. М. *Удовлетворенность потребителя. Стоимость достижения* / Г. М. Шишков, Д. К. Кошкин // *Компетентность*. – 2004. – № 5. – С. 40–42.