

2002. – 313 с.

2 Грiшнова О. А. Економiка працi та соцiально-трудоу вiдносини: Пiдручник / О. А. Грiшнова. – 3-тє вид., випр. i доп. – К.: Товариство «Знання», КОО, 2007. – 559 с.

3 Егоршин А. П. Управление персоналом: Учебное пособие. – Нижний Новгород: Нимб, 1999. – 624 с.

4 Завiновська Г. Т. Економiка працi: Навчально-методичний посiбник для самостiйного вивчення дисциплiни / Г. Т. Завiновська. – К.: КНЕУ, 2001. – 156 с.

5 Политическая экономия: Учеб. пособие по

полит. экономии для техн. вузов /Под ред. проф. Ю. А. Комарницкого. – М.: Высшая школа, 1973. – 503с.

6 Стоимость в условиях социализма /Под ред. Г. Т. Ковалевского и Э. А. Лутохиной. – Минск: Наука и техника, 1971. – 435с.

7 Экономика труда: Учебное пособие / В. Л. Дикань, Ю. Н. Юрченко, А. Г. Дейнека, И. В. Воловельская. – Харьков: ООО «Олант», 2003. – 120 с.

8 Економiчна енциклопедiя. У трьох томах Т. 3 / Редкол.: ... С. В. Мочерний (вiдп. ред.) та iн. – К.: Видавничий центр «Академiя», 2002. – 952 с.

Анотація. В статтє рассмотрєны вопросы определения понятия «качество труда», определєна взаимосвязь понятия «качество труда» с понятиями «труд» и «трудоу процесс», охарактеризованы качества действий работников, влияющие на качество труда

Ключевые слова: качество труда, труд, трудоу процесс, характеристики действий работников, качества действий работников

Summary. In article are considered questions of the determination of the notion "quality of the labour", is determined intercoupling the notion "quality of the labour" with notion "labour" and "labor process", is characterized quality action workman, influencing upon quality of the labour .

Keywords: quality of the labour, labour, labor process, features action workman, quality action workman

Рецензент к.э.н., доцент УкрГАЗТ Сухорукова Т.Г.

Експерт редакционной коллегии к.э.н., доцент УкрГАЗТ Токмакова И.В.

УДК 65.018:656.13

ІДЕНТИФІКАЦІЯ ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА ПРИ ВПРОВАДЖЕННІ ПРОЦЕСНО-ОРІЄНТОВАНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Чала О.В. к.е.н., доцент (УкрДАЗТ)

Буцукіна І.Б. доцент (ХНУРЕ)

В статті розглядається сутність, правила i передумови побудови процесів для реалізації процесно-орієнтованого управління якістю на промисловому підприємстві. Запропоновано визначення процесу управління якістю, а також багаторівневу структуру процесу виробництва промислоуї продукції. Узагальнено та доповнено перелік правил щодо побудови процесів промислоуї підприємства для системи управління якістю.

Ключові слова: управління якістю, система управління якістю, процес, процесний підхід, правила побудови процесів.

Актуальність проблеми. Національна політика України в галузі якості передбачає реалізацію ряду напрямків, що забезпечують підвищення конкурентоспроможності вітчизняної економіки, зокрема [1, 2]:

– визнання та додержання міжнародних норм i правил у галузі якості;

– використання передового міжнародного досвіду забезпечення та поліпшення якості;

– створення умов для широкомасштабного впровадження на підприємствах та організаціях України професійних високоєфективних систем якості, що відповідають міжнародним вимогам світового рівня.

Реалізація наведених напрямків потребує розробки науково-методичних аспектів для створення правил і передумов впровадження систем управління якістю (СУЯ) на вітчизняних підприємствах відповідно до міжнародних стандартів ISO серії 9000. Наявність сертифікатів на СУЯ є чинником конкурентоспроможності підприємств та важливою умовою укладання контрактів із зарубіжними партнерами. Позитивним фактором є потенційна можливість активізації залучення внутрішніх і зовнішніх інвестицій у сертифіковане виробництво [3,4]. За оцінками міжнародних реєстраторів сертифікація системи управління якістю підвищує ринкову вартість підприємства в середньому на 10%.

Аналіз останніх наукових досліджень і публікацій

Дослідження з питань управління якістю згідно з міжнародними стандартами ISO серії 9000 проведені в роботах вітчизняних вчених: В.Л. Диканя [3], О.М. Криворучко [5], П.А. Орлова [4] та ін. Проблеми впровадження процесного підходу до управління, регламентації процесів організацій розглянуті в роботах В.В. Рєпіна [6], та В.Г. Еліферова [7].

В той же час недостатньо розробленими є науково-практичні аспекти ідентифікації та побудови процесів на промислових підприємствах з метою організації процесно-орієнтованого управління якістю.

Вищезазначене визначає актуальність даної проблематики та дозволяє сформулювати *мету статті*, яка полягає в визначенні правил і передумов побудови процесів промислового підприємства, які на відміну від існуючих враховують організаційну структуру підприємства. Крім того необхідно визначити поняття «процес управління якістю», а також узагальнити багаторівневу структуру процесу виробництва промислової продукції, що є необхідною умовою для реалізації процесного підходу безпосередньо до управління якістю.

Вклад основного матеріалу дослідження

Стандарти ISO серії 9000 містять вимоги до систем управління якістю (СУЯ), які можуть використовуватися в організаціях для сертифікації чи з метою укладання контрактів, та настанови для організацій стосовно поліпшення діяльності, зокрема щодо постійного поліпшення загальних показників і ефективності та результативності роботи організації. В центрі уваги даних стандартів – дієвість системи управління якістю з погляду задоволення вимог споживача.

Перелік стандартів, що входять до ISO серії 9000, містить у собі:

– ДСТУ ISO 9000–2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.

– ДСТУ ISO 9001–2001. Системи управління якістю. Вимоги.

– ДСТУ ISO 9004–2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.

Однією з ключових концепцій, що містять стандарти ISO серії 9000, є необхідність впровадження процесного підходу до управління якістю. Процесний підхід передбачає побудову процесів на підприємстві та управління якістю за допомогою цих процесів. Стандарти містять ряд рекомендацій і вимог до організації процесного підходу щодо управління якістю.

Сьогодні в управлінні промисловим підприємством переважає функціональний підхід, який заснований на принципі спеціалізації й розподілу праці та реалізується у вигляді функціональної ієрархії в рамках підприємства [6, 7]. Відповідно до функціонального підходу підприємство в процесі своєї діяльності прагне досягти глобальної бізнес-мети, що охоплює множину локальних цілей.

Заснована на розподілі функцій структура організації має ряд переваг, але, на нашу думку, накладає наступні обмеження на функціонування підприємства: недостатня зацікавленість працюючих у досягненні глобальної цілі підприємства, оскільки оцінка результатів їхньої діяльності виконується на рівні підрозділів; головним споживачем результатів праці працівника є вищий керівник, а не клієнт, що приводить до відповідної мотивації праці співробітників; у той же час організація в цілому орієнтується на потреби клієнтів; надмірно ускладнений обмін інформацією між різними підрозділами, робота яких спрямована на досягнення єдиної глобальної цілі, що призводить до додаткових часових і матеріальних витрат.

Вказані недоліки обумовили розробку процесного підходу до управління підприємством. На погляд В.Г. Еліферова, В.В. Рєпіна, процесний підхід заснований на представленні діяльності підприємства у вигляді сукупності взаємодіючих процесів. Згідно зі стандартами ISO серії 9000, «процес – це сукупність взаємозалежних або взаємодіючих видів діяльності, що перетворює «входи» у «виходи». На основі поняття «процес» ряд авторів наводить визначення терміна «бізнес-процес», який визначається як «стійка, цілеспрямована сукупність взаємозалежних видів діяльності (послідовності робіт), що за певною технологією перетворює входи у виходи, що становлять цінність для споживача» [6,7].

Розглянуті особливості процесного підходу до управління, дають можливість визначити процес управління якістю таким чином: це цілеспрямована послідовність взаємозалежних, взаємодіючих видів діяльності, яка за певною технологією забезпечує

підтримку якості на заданому рівні та постійне підвищення цієї якості.

Існуючі підходи акцентують увагу на різних аспектах процесів – послідовності операцій, постачальниках та споживачах тощо [4,5,6]. На

підставі розглянутих підходів узагальнено багаторівневу структуру процесу виробництва промислової продукції, що є необхідною умовою для реалізації процесного підходу безпосередньо до управління якістю (рис. 1).

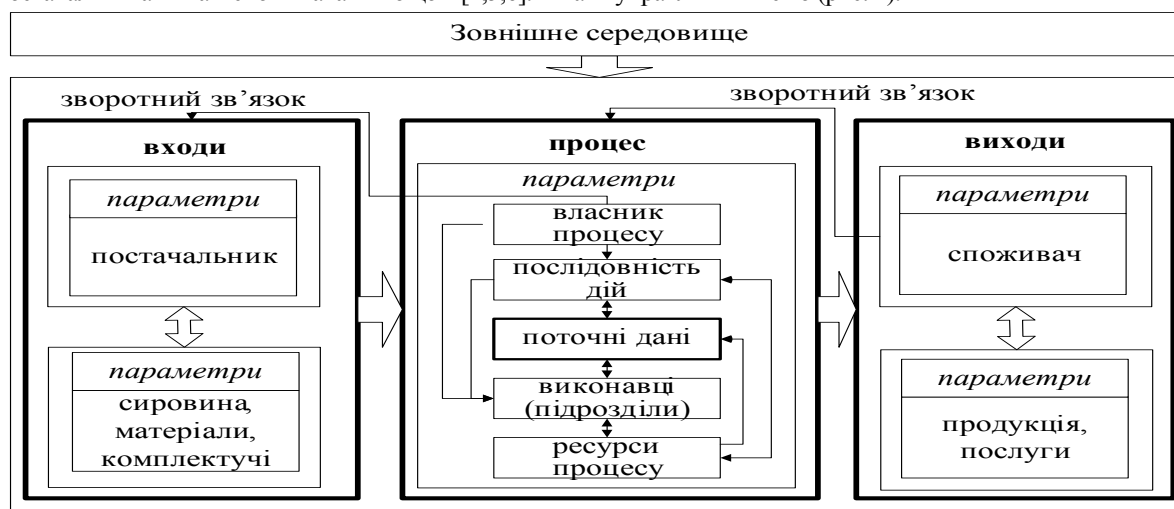


Рисунок 1 - Узагальнена структура процесу виробництва промислової продукції

На нашу думку, процесний підхід до управління підприємством, що припускає горизонтальну структуру підприємства, звичайно вступає у суперечність із існуючою вертикально-орієнтованою організаційною структурою підприємства. Це обумовлюється тим, що власник процесу, який охоплює кілька підрозділів, звичайно не є керівником цих підрозділів. У той же час сучасні вимоги до управління підприємством, ґрунтуються на процесному підході. Отже, виникає проблема організації процесного підходу до управління підприємством з урахуванням обмежень, що накладаються існуючою функціональною структурою.

Для вирішення цієї проблеми пропонується врахувати наступні умови реалізації процесного підходу до управління якістю:

- розподіл функцій, які реалізуються підрозділами підприємства, у якості підпроцесів, за вказаним підрозділами;
- наявність (і актуальність) всієї необхідної документації, що формується функціональними підрозділами;
- зміни функціональної структури підприємства з урахуванням існуючих процесів з метою одержання конкурентних переваг;
- розподіл відповідальності між керівниками підрозділів і виконавцями відповідно до існуючої організаційної структури.

Вказані умови дозволяють узагальнити та доповнити перелік правил щодо побудови процесів промислового підприємства для системи управління якістю (табл. 1).

Таблиця 1

Перелік правил щодо побудови процесів підприємства для системи управління якістю

№	Зміст правила
1	Кількість головних процесів не повинна перевищувати 7±2
2	Кількість допоміжних процесів не повинна перевищувати 7±2
3	Перелік головних процесів базується на типових процесах, відповідно до схеми ЖЦТ, але уточнюється відповідно до особливостей підприємства
4	Перелік допоміжних процесів базується на запропонованому типовому списку допоміжних процесів і доповнюється відповідно до особливостей підприємства
5	Для кожного визначеного процесу необхідно призначити власника процесу
6	Для кожного визначеного процесу потрібно розподілити ресурси, які підпорядковуються власнику процесу
7	Для кожного сформованого процесу повинні бути визначені дані, що забезпечують реалізацію та впливають на послідовність дій цього процесу
8	Для кожного сформованого процесу необхідно визначити показники ефективності й результативності процесу, а також коригувальних та попереджувальних дій, відповідно до яких власник процесу звітує керівництву підприємства
9	Запропоновано правило ієрархії. При визначенні взаємодії процесів відповідно до ієрархії організації на кожному рівні (підрозділ, робітник та ін.) використовуються ті ж правила визначення процесів та їх послідовності, що й на рівні організації (підприємства) в цілому

Згідно з проведеним аналізом розбіжностей між функціональним і процесним підходом до управління підприємством та головних напрямків удосконалення управління якістю в рамках процесно-орієнтованої СУЯ запропоновано правило ієрархії. Дане правило дозволяє враховувати організаційну структуру підприємства при побудові процесів підприємства. Процес на рівні підприємства за своєю структурою має множину взаємопов'язаних видів робіт, які доцільно розглядати як процеси на рівні підрозділів. Тому правило ієрархії дає можливість узгоджувати існуючу організаційну структуру підприємства та процеси, що можуть охоплювати декілька підрозділів, а також розподілити відповідальність за виконавцями.

Висновки. В статті розглянуто сутність, правила і передумови побудови процесів для реалізації процесно-орієнтованого управління якістю на промисловому підприємстві. На основі аналізу процесного підходу запропоноване визначення процесу управління якістю, а також багаторівневу структуру процесу виробництва промислової продукції. Узагальнено та доповнено перелік правил щодо побудови процесів промислового підприємства для системи управління якістю.

Отримані результати спрямовані на впровадження процесно-орієнтованої системи управління якістю з урахуванням існуючої організаційної структури підприємства.

Анотация. В статье рассматривается сущность, правила и предпосылки построения процессов для реализации процессно-ориентированного управления качеством на промышленном предприятии. Предложено определение процесса управления качеством, а также многоуровневая структура процесса производства промышленной продукции. Обобщен и дополнен перечень правил построения процессов промышленного предприятия для системы управления качеством.

Ключевые слова: управление качеством, система управления качеством, процесс, процессный подход, правила построения процессов.

Summary. The essence, rules and preconditions of process creation for process-oriented quality control system at industrial enterprise are examined. Process of quality management is determined, and multilevel structure of process production of industrial goods, is offered. Generalized and complemented list of rules of construction of processes of industrial enterprise for control the quality system are proposed.

Keywords: quality management, managerial system by quality, process, approach, rules building processes.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Затверджена розпорядженням КМУ № 447 від 17.08.2002 р. – Київ.

2. Геєць В.М. Інноваційні перспективи України / В.М. Геєць, В.П. Семиноженко. – Харків: Константа, 2006. – 272 с. Дикань В.Л., Лисьонкова Н.М. Роль систем якості у визначенні конкурентоздатності продукції // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. пр. – Харків: УкрДАЗТ. – 2005. – Вип. 12. – С. 229–234.

3. Орлов П.А. Упровадження систем управління якістю відповідно до стандартів ISO серії 9000 як фактор підвищення ефективності діяльності організацій // Управління розвитком: Зб. наук. пр. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2006. – № 4 (спецвипуск). – С. 6–10.

4. Криворучко О.М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: теорія, методологія і практика: Монографія. – Харків: ХНАДУ, 2006. – 404 с.

5. Репин В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин, В.Г. Елиферов. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004. – 408 с.

6. Елиферов В.Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 319 с.

*Рецензент к.е.н., доцент УкрДАЗТ Котік В.О.
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Полякова О.М.*