

Управління якістю при сертифікації ДТЗ

Обов'язкова сертифікація дорожніх транспортних засобів – процедура, яка об'єднує сукупність взаємопов'язаних видів діяльності, яка перетворює входи на виходи, тобто застосовується підхід до процесів. Особливістю процесів сертифікації є те, що відповідність одержаної в результаті послуги не піддається простій перевірці звичайними методами, і такі процеси називають спеціальними.

Щоб отримати бажаний результат в управлінні якістю таких процесів, пропонується застосувати методологію Е. Демінга, який створив першу наукову школу управління якістю.

Е. Демінг запропонував модель, головним методом підвищення якості в якій є цикл контролю (рис. 1) – складання плану; виконання роботи відповідно до плану; перевірка відповідності отримання результату запланованому; прийняття необхідних дій у випадку відхилення результату виконання від запланованого (корегування).

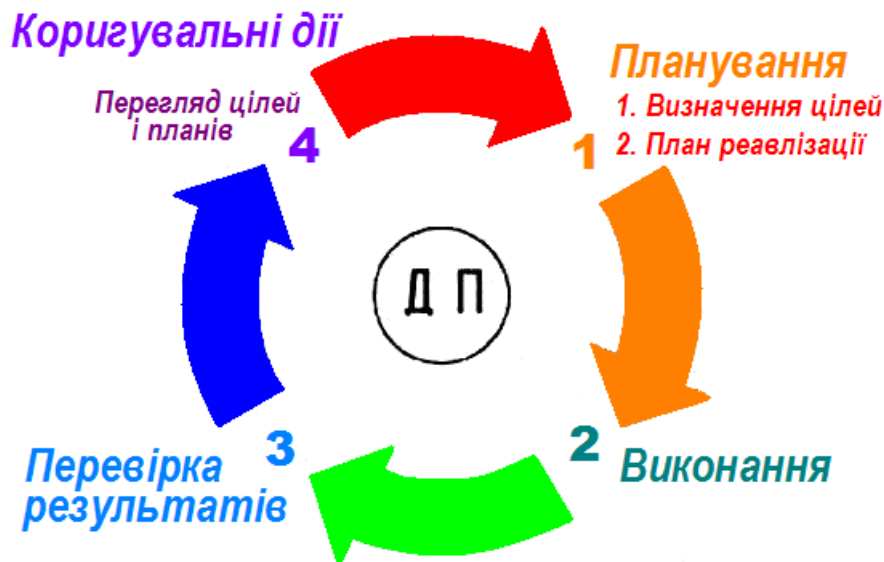


Рис. 1. Коло Е. Демінга

Після завершення першого циклу знову відбувається складання нового плану, в якому вноситься корекція з урахуванням помилок, що були раніше. Застосування моделі кола Е. Демінга, як елемента цілісної процедури, наведено на рис. 2. Кожен процес проходить коло Е. Демінга до повної оптимізації.

Регулювання якості включає в себе процеси контролю та оперативного втручання в процеси. Його мета – усунення відхилень від необхідних характеристик та накопичень інформації для покращення якості. Покращання якості – це вирішення проблем, які призводять до браку в роботі. Результатом є скорочення витрат до такого рівня, який задовольняє замовника.

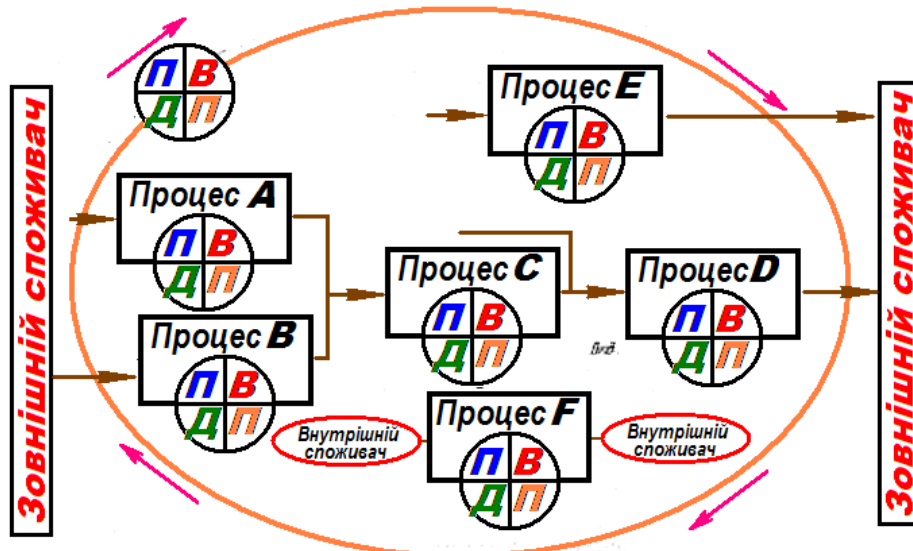


Рис. 2 – Типова мережа взаємодіючих процесів

Класичні методи менеджменту якості базуються на технічних підходах (статистичні методи обробки інформації, фізичних методах контролю якості та ін.) і широкому застосуванню методів керування.

В управлінні якістю послуг із сертифікації ДТЗ споживача стосуються три ключових аспекти системи якості (рис. 3). Задоволення споживача може бути досягнуте лише за наявності гармонії між відповідальністю керівництва, персоналом, матеріальними ресурсами і структурою системи якості.

Керівництво несе відповідальність за формування політики в сфері якості послуг та задоволення споживача. Реалізація політики залежить від того, наскільки успішно керівництво забезпечує розроблення й ефективне функціонування системи якості.

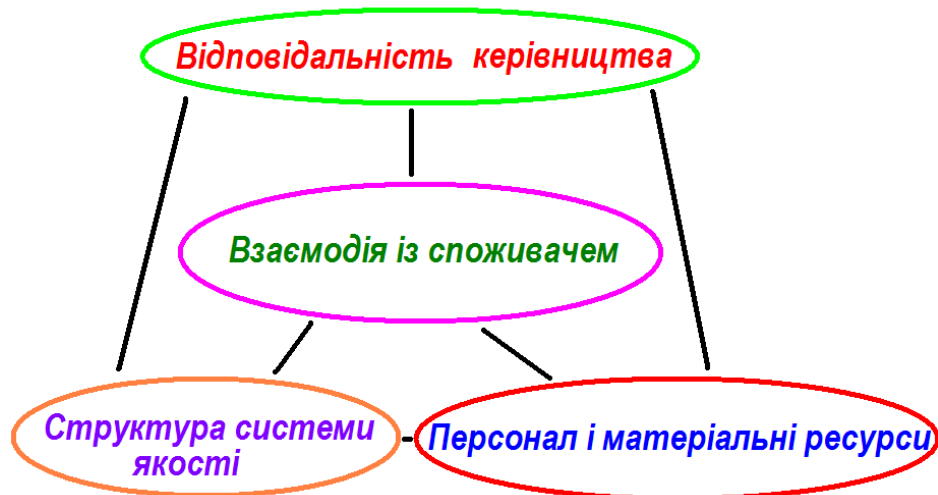


Рис. 3 Аспекти системи якості

Найважливішим ресурсом будь-якої організації є її працівники і, в першу чергу, це стосується організації, яка надає послуги із сертифікації ДТЗ, де поведінка і виконавський рівень окремих працівників безпосередньо впливають на якість послуг.

З метою забезпечення стимулів до праці, професійного росту, належного ділового спілкування, високого виконавського рівня персоналу керівництву слід:

- під час підбору працівників виходити з їхньої здатності виконувати встановлені посадові інструкції;
- створювати такі умови роботи, які допомагають досягненню найвищих показників якості роботи і сприятливого робочого клімату;
- реалізувати можливості кожного працівника організації за рахунок послідовного застосування творчих підходів до праці і більш широкого залучення до трудового процесу;
- забезпечувати розуміння майбутніх робіт і поставлених завдань, у тому числі їх вплив на якість;
- слідкувати за тим, щоб увесь персонал усвідомлював свою причетність до забезпечення якості послуг, які надаються споживачеві і розумів свою роль у цьому процесі;
- заохочувати спрямовані на підвищення якості зусилля шляхом належного їх визнання і надання винагороди за досягнуті результати;
- регулярно розглядати чинники стимулювання персоналу в забезпеченні якості послуг;
- застосовувати планове просування по службі і підвищення професійного рівня персоналу;
- впроваджувати програми підвищення кваліфікації персоналу.

Структура елементів системи якості повинна забезпечувати належне управління всіма робочими процесами, які визначають якість послуг із сертифікації ДТЗ, і гарантувати їх належний рівень.

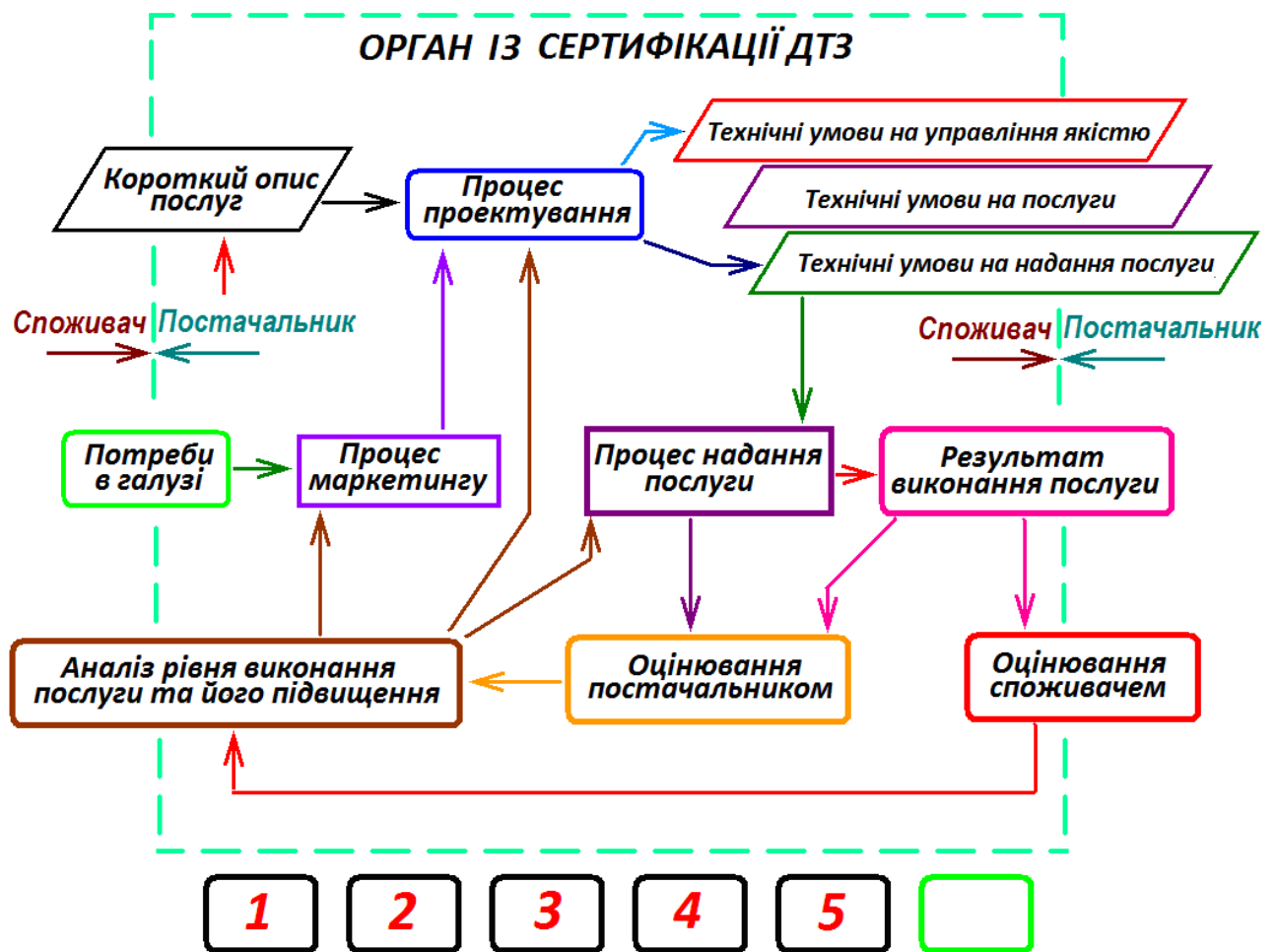


Рис. 4 Петля якості послуги із сертифікації ДТЗ

- 1) Потреби в послугі; 2) Процеси виконання послуги; 3) Документ на процеси виконання послуг; 4) Пов'язані з послугою заходи.

Орган сертифікації ДТЗ повинен створити, документально оформити і підтримувати в робочому стані систему якості як засіб проведення прийнятої в сфері якості послуг політики і виконання поставлених завдань.

У межах системи якості необхідно розробити методики, що встановлюють вимоги до здійснення всіх пов'язаних із виконанням послуги процесів, включаючи три основоположні процеси (маркетинг, проектування і надання послуг), які функціонують у петлі якості, як показано на рис. 4.

Аналіз застосування класичного елементного підходу до системи якості при сертифікації ДТЗ не забезпечує її динамічність в управлінні функціональними роботами і тому не виключений певний ризик невизначеності результативності та ефективності в управлінні якістю.

У зв'язку з цим необхідний новий підхід до управління якістю робіт при сертифікації ДТЗ, який повинен включити такі принципи:

- орієнтацію на замовника;
- лідерство;
- залучення працівників;
- підхід на основі процесів до управління;
- постійне поліпшення;
- прийняття рішень на підставі фактів;
- взаємовигідні стосунки з постачальниками.

Все це викладено в документі ДСТУ-І80-9001:2000 «системи управління якістю. Вимоги».

Як видно з схеми, основними робочими елементами системи якості є процес маркетингу, процес проектування, процес надання послуги із сертифікації ДТЗ, аналіз рівня виконання послуги і його підвищення.

Питання для самостійної підготовки

1. Що визначає термін якість продукції ?
2. Які процеси управління якістю включає «коло Демінга»?
3. Ключові аспекти системи якості, що стосуються споживача?
4. Основні принципи нового підходу до управління якістю робіт при сертифікації ДТЗ?