

ЗАСТОСУВАННЯ ЦИКЛУ Е. ДЕМІНГА (PDCA) ЩОДО ДОКУМЕНТУВАННЯ ПРОЦЕСІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

О.П. Осадчук

Національний університет харчових технологій

Формування системи управління якістю у вигляді системи взаємопов'язаних процесів є обов'язковою вимогою, визначеною міжнародними стандартами ISO, що забезпечує «прозорість» створеної системи і одночасно є «об'єктивним доказом» забезпечення належного рівня якості продукції.

Реалізація процесів, охоплених системою управління якістю, ґрунтується на послідовному проходженні наступних етапів, які в економічних джерелах [1-4] відомі як цикл Е. Демінга (цикл PDCA «Plan (плануй) – Do (виконуй) – Check (контролюй) – Act (коригуй)»). Основоположною ідеєю циклу PDCA є виконання послідовних ітерацій між діями з планування і контролю при реалізації певного процесу чи діяльності з метою її дискретного удосконалення за тими напрямками, які встановлює організація. Отже, повторювання циклу PDCA може наблизити до досягнення встановлених цілей (або ж до одержання інформації з обґрунтуванням необхідності виправданої зміни цих цілей). Причому це відбуватиметься без реалізації додаткових, спеціально розроблених процесів, а виключно завдяки вбудованому механізму самовдосконалення, закладеному у документованих процедурах, що регламентують процес [5, с. 12].

Цикл Е. Демінга застосовується як окремо до кожного процесу, так і до системи всіх процесів управління якістю, що сприяє реалізації принципу безперервного вдосконалення впровадженої системи управління якістю (рис. 1). Використання циклу Демінга під час реалізації конкретного процесу, забезпечує його оптимізацію та одночасне вдосконалення.

Реалізація циклу Е. Демінга передбачає ідентифікацію визначених процесів та встановлення взаємозв'язків між ними. Даний вид робіт здійснюється для попередження дублювання, збігу та ідентичності процесів і їх компонентів. Ідентифікація процесів полягає у привласненні кожному із визначених процесів, так званого, ідентифікатора, який дозволяє відрізнити даний процес від інших процесів підприємства. Процедура ідентифікації може здійснюватися за допомогою присвоєння унікальної назви, маркування або ідентифікаційного номеру [1, с. 16].

Здійснюючи опис кожного процесу необхідно впевнитись в тому, що процеси відповідають вимогам стандарту, що вони не дублюються, вибрати оптимальний варіант проходження процесу та задокументувати його. Процедура документування процесів може відбуватися із застосуванням різних методичних підходів, серед яких можна виділити:

– представлення процесу у вигляді карти процесу та алгоритму процесу. Карта процесу створюється з урахуванням таких характеристик як: мета процесу, входи і виходи процесу, власник процесу і його керівник, вимоги до входів і виходів, основні ресурси, необхідні для реалізації процесу, критерії

результативності та ефективності виконання процесу. У свою чергу алгоритм процесу дозволяє безперервно простежувати перетворення входу процесу в кінцевий результат – у вихід процесу. Завдяки цьому при створенні таких схем виявляються різного роду прогалини, вузькі місця, критичні точки в описі здійснення процесу. Виявлені вузькі місця можуть стати точками необхідного контролю;

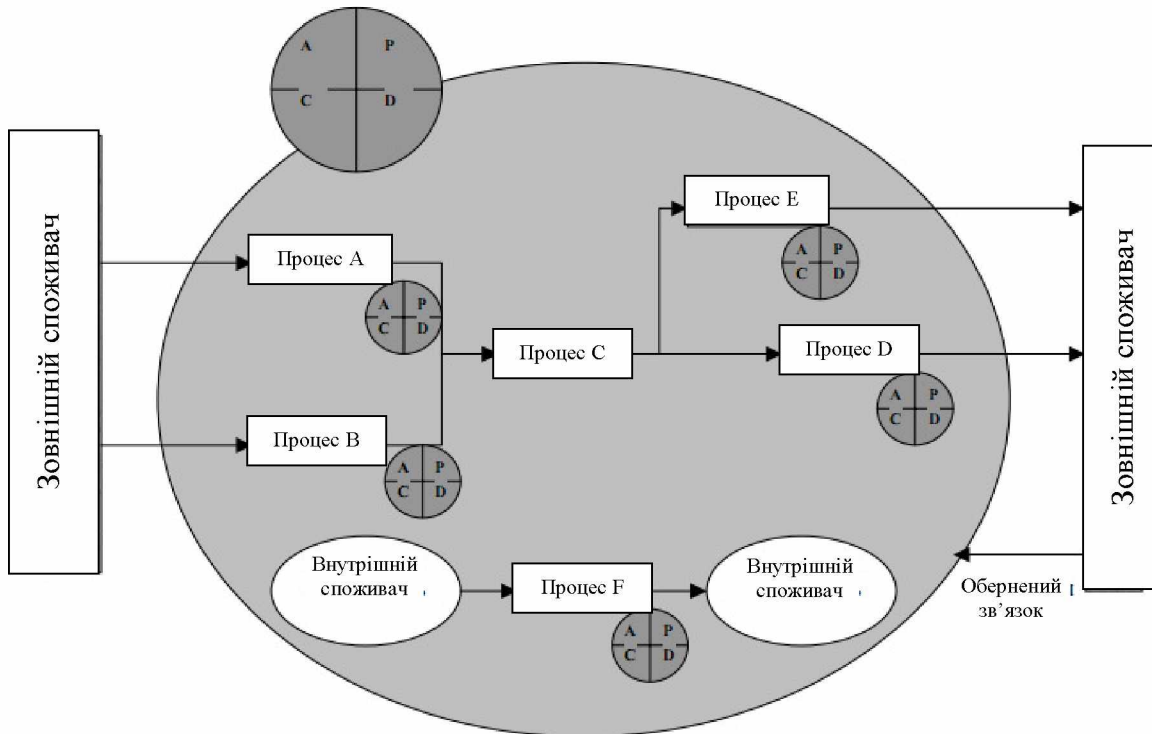


Рис. 1. Модель системи управління якістю, що включає застосування циклу Е. Демінга [1, с. 17]

– наочне зображення процесу, наприклад, у вигляді блок-схеми процесу, яка створює візуальне уявлення процесу, показує, як він відбувається і де найбільш слабкі ланки даного процесу;

– текстовий опис процесу. Реалізація будь-якого процесу полягає у проходженні певних робочих етапів, в рамках яких необхідно не тільки описати основні його результати, але і визначитися з методами їх виконання;

– побудова мережевого графіку, який відображає хід процесу і всі основні існуючі взаємозв'язки [2, с. 155].

Процедуру документування процесів краще здійснювати на основі поєднання вище зазначених методичних підходів, оскільки комплексне застосування декількох підходів допоможе чітко описати всю сукупність визначених процесів, узгодити взаємозв'язки між ними, і в кінцевому результаті, фактично побудувати систему процесів.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Сорокин, А.Е. Внедрение системы менеджмента качества на малом предприятии в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9000 / А.Е. Сорокин. – Санкт-Петербург, 2004. – 38 с.

2. Баумгартен, Л.В. Управление качеством в туризме: учебник для студ. высш. учеб. заведений / Л.В. Баумгартен. – М. : Издательский центр «Академия», 2010. – 304 с.

3. Момот, О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посіб. / О.І. Момот. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.

4. Векслер, Е.М. Менеджмент якості : навч. посіб. / Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич. – К.: «ВД «Професіонал», 2008. – 320 с.

5. Лебединець, В.О. Імплементация цикла Демінга-Шухарта (PDCA) при регламентації процесів системи управління якістю фармацевтичного підприємства / В.О. Лебединець, С.М. Коваленко, Н.О. Тахтаулова // Управління, економіка та забезпечення якості в фармації. – 2012. – № 1(21). – С. 11-16.