# Тріщ Г.М., Блінкова І.І.

# ДО ПРОБЛЕМИ ОЦІНЮВАННЯ ПРОЦЕСІВ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Процеси інтеграції України до світового співтовариства диктують нові вимоги до діяльності вітчизняних підприємств із забезпечення якісних характеристик продукції. Це знайшло своє відображення у гармонізації та запровадженні в Україні міжнародних стандартів ISO серії 9000, які спрямовані на побудову системи управління якістю (СУЯ), як сукупності процесів, і управління ними, що у результаті забезпечить належний рівень якості продукції. Для належного управління процесами необхідно знати кількісну інформацію про якість їх функціонування. Це дозволить постійно покращувати характеристики процесів та забезпечить належну роботу системи управління. Аналіз вимог міжнародних стандартів ISO серії 9000 підтверджує необхідність оцінювання процесів СУЯ. Зокрема:

* В ДСТУ ISO 9000:2007 зазначено, що: п.2.3: Організація повинна встановлювати критерії та методи, що дають можливість оцінювати показники функціонування процесів; п.2.8: Оцінювання системи управління якістю охоплює оцінку процесів;
* ДСТУ ISO 9001:2009 вимагає щоб: п.4.1. Організація здійснювала моніторинг, вимірювання і аналізування процесів; п.5.6.2. Вхідні дані для аналізу з боку керівництва містили інформацію про показники функціонування процесів і відповідності продукції; п.8.1. Організація планувала та впроваджувала процеси моніторингу, вимірювання, аналізування і поліпшення, необхідні для того, щоб постійно підвищувати результативність СУЯ; п.8.4. Організація визначала, збирала та аналізувала відповідні дані для доведення придатності та результативності СУЯ, а також оцінки системи з точки зору можливості постійного підвищення її результативності. Ці дані повинні містити результати моніторингу та вимірювань, а також інформацію з інших відповідних джерел; п.8.4. Аналіз даних надавав інформацію про характеристики та тенденції процесів та продукції; включаючи дані про можливість попереджувальних дій.
* В ДСТУ ISO 19011:2012 встановлено, що: п.6.5.4: Під час аудиту відповідним відбором треба збирати інформацію згідно з цілям, сферою і критеріям аудиту, включаючи інформацію про зв'язки між функціями, видами діяльності і процесами і перевіряти її. Тільки інформація, яку можна перевірити, може бути доказом аудиту. п.6.5.4: Для підготовки даних аудиту треба оцінити докази аудиту за критеріями аудиту. Відповідність критеріям аудиту повинні бути узагальнені із зазначенням місць, функцій або процесів, аудит яких було проведено.

Таким чином, згідно з сучасною концепцією управління якістю, об’єктом управління виступають процеси, то для прийняття керівництвом підприємства управлінських дій необхідно отримувати інформацію про якість їх функціонування. Здійснений аналіз положень стандартів ISO серії 9000 підтвердив наявність вимог до необхідності оцінювання процесів СУЯ. Потребують подальшого розгляду методи оцінювання та їх спроможність відповідати встановленим вимогам.