

ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД - ОДИН ИЗ ВАЖНЕЙШИХ ПРИНЦИПОВ ПОСТРОЕНИЯ СМК

Россия, г. Пенза, Пензенский государственный технологический университет

In accordance with the GOST ISO 9000-2011 standard, a process is understood as "a set of interrelated and interacting activities that transform inputs into outputs".

Самым важным успехом 21 века в производстве является качественный принцип процессного подхода к выполнению работ. Главным успехом серии ISO9001 international quality standard system certification является точное достижение качества с использованием процессного подхода.

Выдержка из стандарта ISO9001: "Этот стандарт является важным шагом в разработке, внедрении и совершенствовании СМК для повышения удовлетворенности клиентов за счет удовлетворения их требований." [1]

Чтобы функционировать правильным образом, предприятию необходимо установить и управлять большим количеством координированных видов работы. Деятельность, которая сумела использовать ресурсы и преобразовать вход в выход, можно считать процессом. Во многих случаях выходные данные одного процесса непосредственно представляют следующие входные данные.

Процесс применения системы в организациях можно рассматривать как "процессный подход", наряду с идентификацией и взаимодействиями, а также процессами управления.

Плюсом процессного подхода управления является непрерывность, которая обеспечивает взаимодействие отдельных процессов в системе, а также их сочетание и взаимодействие.

При использовании в контексте системы менеджмента качества этот подход подчеркивает важность:

- Восприятие и удовлетворение требований;
- Рассмотрение этого процесса с точки зрения добавленной стоимости;
- Ориентировка на результат производительности и эффективность процессов;
- Постоянное совершенствование процесса на основе объективных измерений.[2]

На каждом предприятии существует процессный подход, направленный на реализацию продукции, отвечающей установленным нормам и стандартам.

В организациях с установленной периодичностью должен проводиться мониторинг и оценка результативности каждого процесса СМК. Изменение процессов должно осуществляться по показателям, характеризующим эти процессы.

Так, например, на предприятии Акционерное общество «Нижнеомовский электромеханический завод» (АО «НЛЭМЗ») ответственное подразделение за качество продукции (ОСМК и РПС), отслеживает результативность процесса с помощью «Карты процесса», представленные на рис. 1а), б).

Отдел кадров, отвечающий за обеспечение укомплектованности и компетентности персонала на основе соответствующего образования, подготовки, навыков и опыта, так же проводят мониторинг своих результатов работы по карте процесса.

(magnets)		(magnets, @magnets)
«	»	I.

1	Цель процесса	Достижение целей в области качества и реализации политики в области качества, поддержание СМК в рабочем состоянии
2	Руководитель процесса	Генеральный директор
3	Ответственный исполнитель	Зам. главного инженера по качеству
4	Основные потребители	Производственные подразделения, руководство организации
5	Ресурсы: - человеческие ресурсы - инфраструктура: - здания, инженерные сети и системы - оборудование, технические и программные средства - транспортные ресурсы - информационные и коммуникационные технологии - среда для функционирования процессов - ресурсы для мониторинга и измерений - знания организации - финансовые ресурсы	Персонал/ОК ←→ Офисные помещения/ОКС; инженерные сети и системы/ОГЭ, производственные здания/ОКС Компьютеры, оргтехника/ОИТ Автомобильный транспорт/УЗ ГСПредприятие, ИС «Гарант», Интернет/ОИТ Отапливаемые, укомплектованные офисной мебелью помещения/ОКС, УЗ Персонал, ответственный за мониторинг и измерения процесса (см. п. п.8, 9) Стандарты организации, Руководство по качеству/БТИ
6	Вход процесса	Мониторинг, анализ и оценка процессов, внутренние аудиты, данные по удовлетворенности потребителей, законодательные требования к продукции и работам, требования ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ РВ 0015-002, стандартов СРПП ВТ
7	Выход процесса	Документация СМК, Анализ со стороны руководства, оценка результативности, подтверждение соответствия СМК требованиям ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ РВ 0015-002, стандартов СРПП ВТ.
8	Анализ и оценка процесса: - ответственный - периодичность - вид записей	Зам. главного инженера по качеству Ежегодно Отчет по процессу
9	Перечень рисков, влияющих на результативность процесса «Управление СМК»	- случайные ошибки исполнителя - недостаток квалифицированного персонала - отсутствие у исполнителя достаточной информации - неподтверждение сертификата СМК

Рис. 1а) – Карта процесса АО «НЛЭМЗ»

10 Показатели и критерии оценки результативности процесса

Наименование Показателя, размерность	Методика определения показателя	Критерии оценки (целевые значения)			Мониторинг и измерения процесса		
		ЦР	ППР	ПНР	Ответственный (должность)	Периодичность (месяц)	Вид записей (документ)
Рост объемов производства в процентах, P_1 , %	расчет	более 2	от 0 до 2	0	Нач. ПЭО	12	отчет
Количество рекламаций на поставленную продукцию, P_2	подсчет	менее 1	от 1 до 2	более 2	Начальник ОТК	12	отчет
Результативность процессов, %	расчет	более 90	от 70 до 90	менее 70	Начальник ОСМК и РПС	12	Анализ со стороны руководства
Результаты достижения целей в области качества	расчет	более 90	от 70 до 90	менее 70	Зам. главного инженера по качеству	12	Результаты достижения целей
Результативность действий в отношении рисков и возможностей, %	расчет	более 80	от 50 до 80	менее 50	Начальник ОСМК и РПС	12	Расчет результативности СМК

Условные обозначения

ЦР - цель достигнута, процесс результативен; рекомендуется рассмотреть возможность постановки новых целей, корректировки критериев оценки;

ППР - цель практически достигнута, процесс результативен; требуется проведение действий для улучшения результативности;

ПНР - цель не достигнута, процесс не результативен; требуется принятие безотлагательных мер для выявления и устранения причин.

Зам. главного инженера по качеству

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Составил:

Начальник ОСМК и РПС

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Рис. 16) - Карта процесса АО «НЛЭМЗ»

Мониторинг других процессов каждого подразделения так же отслеживается по этому принципу.

По результатам изменения и анализа показателей результативности процессов СМК так же необходимо осуществление мониторинга, ведение накопления данных о результатах функционирования.

С помощью анализа результативности работы СМК предприятия, можно узнать уровень качества работы организации, выделить сильные и слабые стороны, сделать выводы и устранить существующие проблемы на предприятиях.

Во всех цехах и отделах должны назначаться приказом вышестоящим руководством ответственные по качеству. Ответственные по качеству работают согласно должностным обязанностям, которые установлены в стандарте организации «Руководство по качеству» и СТО предприятий, описывающие функции и ответственность уполномоченных по качеству.

На предприятии должны проводиться плановые внутренние аудиты в соответствии с годовой программой проведения внутренних аудитов, утвержденной ответственным руководством по качеству, в соответствии с которыми, при необходимости, осуществляются корректирующие действия по устранению рисков.

Соблюдение всех, необходимых, взаимосвязанных действий гарантирует на каждой ступени процесса изготовления повышение качества выпускаемой продукции на предприятиях.[3]

1. Аристов О.В. «Управление качеством». Учебник, М.: ИНФРА-М, 2007, 240 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования — М.: Стандаринформ, 2015.
3. Подольский В.И., Савин А. А. — Аудит. Учебник (4-е изд.) // Издательство: Юрайт, 2013. — 592 с.4.