

«Межрегиональный Центр промышленной субконтрактации и партнерства», Москва, 2009. – 12 – 17 с.

4. Мейес Т., Мортимор С. Эффективное внедрение НАССР. Учимся на опыте других/ Т. Мейес, С. Мортимор. – М: Профессия, 2007. –с 36 – 41.

АКТУАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА В ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ УСЛУГИ ПО АТТЕСТАЦИИ

Семенова Е.А.

Томский политехнический университет, г. Томск

Научный руководитель: Васендина Е.А., к.т.н., доцент кафедры физических методов и приборов контроля качества

Институт неразрушающего контроля – это научно-образовательный и технический комплекс в составе ТПУ, осуществляющий исследования и разработку методов и средств неразрушающего контроля (далее – НК), диагностику промышленных изделий, материалов и сооружений, испытания на радиационную стойкость материалов, подготовку магистров, аспирантов, докторантов, переподготовку и аттестацию персонала НК, аттестацию лабораторий НК, а также выполняющий работы по неразрушающему контролю и механическим испытаниям на территории Сибирского Федерального округа и Дальнего Востока.

Работы по аттестации персонала и лабораторий НК, по механическим испытаниям и техническому диагностированию возложены на Региональный центр аттестации, контроля и диагностики. В Региональном центре с 2006 г. внедрена и успешно функционирует система менеджмента качества (далее – СМК).

Система менеджмента качества, являющаяся системой управления предприятием, предусматривает наличие процессного подхода, необходимого для оперативного управления процессами предприятия; роста удовлетворенности потребителей посредством выполнения их требований; разработки, внедрения и улучшения результативности СМК [1].

Согласно методологии PDCA, также известной как цикл Деминга, предполагаются следующие стадии управления системой качества:

- планирование мероприятий (Plan);
- выполнение мероприятий (Do);
- проверка результатов (Check);

– действия по улучшению (Аст) [2].

Логично, что данный цикл не может осуществляться без этапа проверки результатов. Для реализации данного этапа и определения достигнутого организацией уровня может быть применима процедура самооценки.

В Региональном центре была проведена самооценка в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9004-2010, по результатам которой (см. рис. 1) выявлено, что довольно низкий уровень зрелости достигнут относительно менеджмента процессов (1 уровень), что означает отсутствие формализованного подхода при управлении процессами.

В процессе самооценки столкнулись с тем, что менеджмент устойчивого успеха организации является сложной, комплексной системой, включающей в себя такие подсистемы, как менеджмент рисков, менеджмент инноваций, менеджмент ресурсов, менеджмент процессов, стратегический менеджмент, управление знаниями [3]. Это составляет некоторую сложность, так как по результатам самооценки было выявлено значительное количество разнонаправленных областей деятельности, требующих нововведений и улучшений, для реализации которых необходимо наличие специальных знаний.

В связи с этим, первоначально, было выделено ключевое направление деятельности – менеджмент процессов, развитие которого имеет первостепенное значение для Регионального центра.

Поскольку Региональный центр осуществляет аттестацию персонала и лабораторий НК, мероприятия в рамках менеджмента процессов были направлены на следующие направления деятельности:

– Независимый орган по аттестации персонала НК (далее – НОАП);

Независимый орган по аттестации лабораторий НК (далее – НОАЛ).

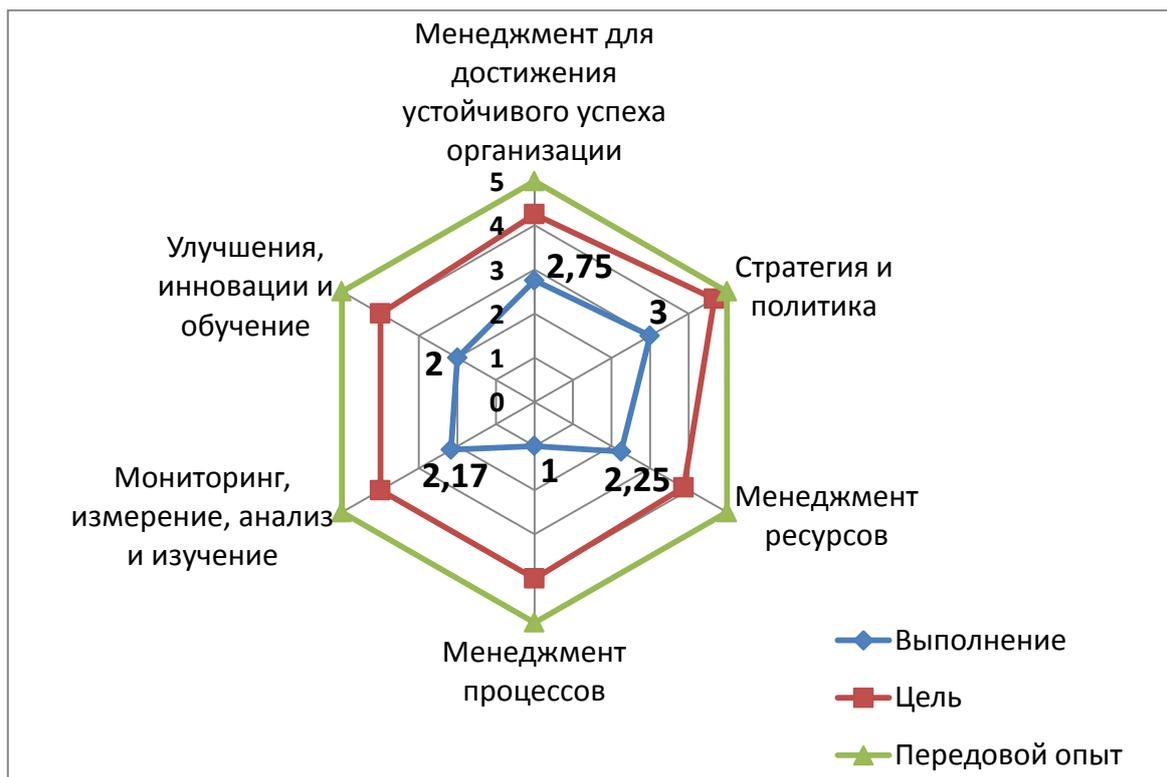


Рис. 1. Иллюстрация результатов самооценки

Основное назначение карты процесса – это представлять технологию выполнения процесса. За счет создания карты процесса осуществляется его документирование, в результате у предприятия (его подразделения, направления деятельности) появляется возможность управлять этим процессом, вносить в него изменения, оценивать результативность процесса [1].

Карты процессов разрабатывались для Независимого органа по аттестации лабораторий. При разработке карт процессов использовалась текстовая форма документирования в табличном представлении. По структуре каждая Карта состоит из следующих элементов:

- Наименование процесса;
- Цель и задачи процесса;
- Входы и выходы процесса;
- Нормативные документы;
- Записи и отчёты по процессу;
- Ресурсы и условия, необходимые для выполнения процесса;
- Руководитель процесса;
- Участники процесса;
- Критерии мониторинга процесса;

– Методы мониторинга процесса (экспертный и регистрационный).

Для Независимого органа по аттестации лабораторий было разработано 13 Карт процессов, которые необходимы для распределения ответственности между участниками процессов, четкого понимания требований к процессу, осуществления мониторинга процессов, а также для соблюдения строгой последовательности при осуществлении деятельности.

В Независимом органе по аттестации персонала НК карты процессов уже были разработаны для административных, основных и обеспечивающих процессов. Для того чтобы оценить соответствие основных процессов НОАП требованиям нормативно-правовых актов, стандартов, а также требованиям заинтересованных сторон, были выделены группы факторов, оказывающих влияние на качество предоставляемых НОАП услуг [4].

Для выявления таких факторов производился сбор информации о параметрах, которые определяют уровень качества оказываемых услуг, а также отбор документов, которые описывают исследуемые процессы.

Получив перечень факторов, производился расчет взаимосвязей между выявленными факторами. Для этого устанавливались корреляционные зависимости между всеми факторами. Переменные, которые обладали большими корреляционными связями, объединялись в один обобщенный фактор [4].

Для НОАП были выделены следующие обобщенные факторы, которые оказывают влияние на качество предоставляемых услуг:

– уровень технической оснащенности (включает в себя оснащенность средствами неразрушающего контроля, экзаменационными образцами, оргтехникой);

– уровень оснащенности учебно-методическим материалом (включает в себя оснащенность учебными пособиями, нормативно-технической документацией, раздаточным материалом);

– уровень преподавания материала (включает в себя квалификацию преподавателей, доступность изложения материала, рациональность использования преподавателями рабочего времени);

– оперативность предоставляемых услуг (включает в себя своевременность и точность оказания услуг).

Данные факторы используются НОАП при определении соответствия между качеством оказываемых услуг и требованиями заинтересованных сторон как путем включения данных факторов в

анкеты удовлетворенности потребителей, так и при осуществлении мониторинга процессов.

Список информационных источников

1. Репин В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. В. Репин, В. Г. Елиферов. – 6-е изд. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2008. – 408 с.
2. Езрахович А. Я. Новая версия ISO 9001:2015 / А. Я. Езрахович, В. А. Дзедик, Ю. М. Банных // Методы менеджмента качества. – 2014. – № 7. – С. 32–36.
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. – М. : Стандартиформ, 2011. – 41 с.
4. Рогачев А. Ф. Применение методов многокритериальной экспертной оценки для управления качеством оказания медицинских услуг / А. Ф. Рогачев, Токарев К. Е. // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. – 2011. – № 31. – С. 25.

АНАЛИЗ ПРОЦЕССА ОРГАНИЗАЦИИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА НА АО «АВИААВТОМАТИКА» ИМЕНИ В.В. ТАРАСОВА»

Сергеева Е. С.

*Юго-западный государственный университет, г. Курск
Научный руководитель: Ходыревская С.В, к.х.н., доцент кафедры
управления качеством, метрологии и сертификации*

Любое предприятие с целью повышения потребительной стоимости выпускаемой им продукции стремится постоянно повышать ее качество. Со времени формирования потребительского рынка и насыщения его товарами, а также в условиях острой конкурентной борьбы, вопросы качества выпускаемой продукции становились все более значимыми для производителя.

Современные подходы к вопросу качества выпускаемой предприятием продукции основаны на применении организациями концепции Всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы TQM изложены в стандартах ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества (СМК). Существуют различные подходы и мнения по поводу формирования СМК. [1-4]

Особое место в управлении качеством продукции занимает контроль качества. Именно контроль как одно из эффективных средств