

ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ ГОСТ Р ИСО 9001-2015

Подворчан Ю .А.

Томский политехнический университет, г. Томск

Современное предприятие является сложной системой для эффективного управления которой требуется разнообразие применяемых инструментов и способов, направленных на достижение конкретных целей и задач с наименьшими затратами.

В качестве базовых элементов, влияющих на успешность предприятия, можно представить множество бизнес-процессов [1].

Для того чтобы функционировать на рынке, сегодня российские организации проводят ресертификацию системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001- 2015.

Процессный подход остаётся одним из главных требований стандарта и является одним из инструментов совершенствования бизнеса, позволяющим по-новому посмотреть на деятельность организации, равномерно распределять ресурсы, оценивать результативность процессов.

Процессная модель управления является базовым и обязательным требованием стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 [2]. Эта модель объединяет все процессы внутри организации и ориентирует каждый из них на достижение общей цели – удовлетворение потребителей.

Процессный подход – это основа для внедрения системы менеджмента качества. В соответствии с п. 4.4 стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015[1] организация должна описать процессы, определить последовательность и их взаимодействие. Однако в стандарте не содержится четких указаний по выполнению этих действий. Стандарт предоставляет возможность самому предприятию решать, какие процессы следует идентифицировать, как ими управлять, как и какие взаимосвязи устанавливать.

В новом стандарте отсутствуют требования к процедуре «предупреждающие действия» в связи с введением «риск-ориентированного мышления». Риск-ориентированное мышление означает учет риска в аспекте влияния на качество при определении уровня требований, необходимых для планирования и управления СМК, а также ее составных процессов [3].

Кроме риск-менеджмента в новом стандарте говорится об инновациях, улучшениях и новых технологиях, включая информационную поддержку СМК.

Также согласно новому стандарту усилились позиции процессного подхода в модели СМК. А именно, добавились новые требования об установлении требуемых входов и выходов, распределении ответственности и полномочий, и об определении рисков для функционирования процессов [4]. В соответствии с наиболее распространенной структурой процессной модели организации целесообразно предусмотреть управление рисками, как

отдельных процессов, так и всех трех основных групп процессов и организации в целом [5].

Для прохождения ресертификации СМК была разработана дорожная карта внедрения процессного подхода на основе ГОСТ Р ИСО 9001:2015. Совместно со службой качества организации оптимизированы два процесса системы менеджмента «Управление передачей работ» и «Управление рисками».

В рамках оптимизации процесса «Управление передачей работ» разработана методика оценки организаций-соисполнителей, проведен анализ организаций-соисполнителей в результате, которого от заключения новых договоров с одним из предприятий отказались. Для повышения качества поставляемых изделий и перевода в группу одобренных поставщиков разработан и реализуется план мероприятий на основе цикла Деминга. Определены количественные значения ключевых показатели результативности процесса на основе собранных данных.

В рамках оптимизации процесса «Управления рисками» была разработана и успешно апробирована система совместной оценки рисков организаций-соисполнителей. Для процесса «Управление передачей работ» проведена оценка рисков на основе современных методов с использованием графического представление информации (Диаграмма Исикавы, дерево событий, дерево неисправностей). Заполнен протокол соответствующей формы. Для организации определены пути дальнейшего совершенствования системы процессного управления. На август 2018 года запланирован сертификационный аудит на соответствие СМК предприятия требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2015. Ведется работа по составлению технического задания на закупку или разработку программного продукта, позволяющего реализовать систему описания, оптимизации и регламентации бизнес-процессов предприятия, построения корпоративной архитектуры.

Список информационных источников

1. Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы. Регламентация и управление. – М., 2012.
2. ГОСТ Р ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества. Требования». – М.: Стандартинформ, 2015. – 49 с.
3. Аванесов Е.К. ISO 9001:2015 – на 10 лет вперед! // Методы менеджмента качества. – 2014. – № 8. – С. 34–40.
4. Редько Л.А., Янушевская М.Н. Анализ рисков в системе менеджмента качества // Стандарты и качество.– 2018. – № 6. – С. 98–102.
5. Подворчан Ю.А. Внедрение процессного подхода в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Оптимизация процессов // Качество в производственных и социально-экономических системах сборник научных трудов 6-й Международной научно-технической конференции: в 2 т. – Курск: ЮЗГУ, 2018 – Т. 2 – С. 161-166.