

Далее была разработана система мониторинга. Процедура мониторинга разрабатывается в отдельности для каждой критической контрольной точки, с тем, чтобы обеспечивать контроль каждого выявленного риска, включает процедуру, периодичность, ответственное лицо и регистрационно-учетный документ.

Затем были определены для каждой критической контрольной точки корректирующие действия, предпринимаемые в случае нарушения критических пределов. Корректирующие действия проводятся на основании результатов мониторинга.

После был разработан рабочий лист ХАССП, который наглядно отражает все критические контрольные точки, их критические пределы, процедуры мониторинга, корректирующие действия, периодичность контроля определенной критической контрольной точки и ответственное лицо.

Проанализировав проведенные исследования, можно сказать, что для эффективного функционирования системы ХАССП, а значит и для производства безопасной продукции, необходимо правильно определить и выполнить предупреждающие действия, благодаря чему возможно устранение риска или снижение его до допустимого уровня. Эффективно разработанная система мониторинга, то есть своевременное обнаружение нарушений критических пределов, правильные действия персонала, правильная выбранная частота проведения мониторинга, приведет к увеличению выпуска безопасной продукции.

## **ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД НА ПРИМЕРЕ ОАО «КУЗБАСС-ПРИГОРОД»**

*Дроздова Д.С.*

*Томский политехнический университет, г. Томск*

*Научный руководитель: Редько Л.А., к.т.н., доцент кафедры физических методов и приборов контроля качества*

**Процессный подход** – это подход, при котором компания рассматривается как совокупность бизнес-процессов, а каждый сотрудник является участником команды по управлению основным или вспомогательным процессом.

Под процессным подходом специалисты ОАО «Кузбасс-пригород» понимают применение для управления организацией системы идентифицированных и находящихся во взаимодействии процессов, направленных на получение желаемого результата.

ОАО «Кузбасс-пригород» обслуживает пригородное сообщество Кузбасского отделения Западно-Сибирской железной дороги, которое включает в себя Кемеровскую и Томскую область.

На сегодняшний день в организации для внедрения процессного подхода выявлены процессы, определены их владельцы и созданы документы на процессы (см. Табл. 1).

Таблица 1

/п	Процесс	Владелец процесса
	Планирование и организация перевозок пассажиров пригородными поездами	Первый заместитель главного директора
	Управление несоответствующей продукцией	Первый заместитель главного директора
	Анализ СМК со стороны руководства	Инженер по качеству
	Внутренний аудит	Инженер по качеству
	Управление документами и записями	Инженер по качеству
	Планирование и анализ финансово-экономической деятельности	Заместитель генерального директора по экономике
	Планирование и организация содержания и текущих ремонтов инфраструктуры и подвижного состава	Главный инженер
	Управление персоналом	Начальник сектора по управлению персоналом
0	Планирование, организация и проведение маркетинговых исследований	Маркетолог
1	Мониторинг и измерение качества продукции	Первый заместитель главного директора
2	Корректирующие действия	Инженер по качеству
3	Предупреждающие действия	Инженер по качеству

К проектированию карты бизнес-процессов организации сотрудники подошли креативно (см. Приложение 1).

Рассмотрим подробнее следующие процессы:

- Планирование и организация перевозок пассажиров пригородными поездами;

- Анализ СМК со стороны руководства;

- Внутренний аудит.

Деятельность ОАО «Кузбасс-пригород» базируется на оказании услуг по перевозке пассажиров железнодорожном транспорте в пригородном сообщении. В соответствии с процессным подходом, определенном в МС ISO 9001 :2008, в Обществе разработаны, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии процессы жизненного цикла продукции. В СМК ОАО «Кузбасс-пригород» представлен процесс - Планирование и организация перевозок пассажиров, описанном в КП СТП 72-05 «Планирование и организация перевозок пассажиров пригородными поездами».

Во время планирования процессов жизненного цикла продукции учитываются:

- цели в области качества;
- требования к оказываемой услуге;
- потребность в разработке процессов;
- потребность в разработке документов;

- потребность в обеспечении ресурсами (включая человеческие ресурсы, инфраструктуру и производственную среду);
- необходимые проверки, утверждение, контроль;
- записи, необходимые для доказательства того, что процессы по перевозке пассажиров удовлетворяют требованиям.

Планирование, контроль и отчетность в подразделениях осуществляются под управлением руководителей подразделений.

С целью обеспечения своевременного выявления и устранения несоответствующей продукции уполномоченным сотрудникам ОАО «Кузбасс-Пригород» предоставлены права и определена ответственность в отношении идентификации несоответствующей продукции и сообщений о ней на любом этапе процесса. Определены полномочия в отношении реагирования на несоответствия с целью обеспечения выполнения требований к процессам и продукции. Идентификация продукции, которая не соответствует установленным требованиям и управление.

Предусмотрен анализ (и устранение) идентифицированных несоответствий. Анализ несоответствий и выявление их причин проводится уполномоченным персоналом с целью определения тенденций или моделей возникновения отказов, которые требуют внимания. Негативные тенденции учитываются для выполнения совершенствования, а также, в качестве входных данных, для анализа со стороны руководства, при рассмотрении целей в отношении уменьшения несоответствий.

С целью обеспечения постоянной пригодности, адекватности и результативности высшее Руководство предприятия проводит анализ СМК со стороны руководства. Для этого разработана и внедрена методическая инструкция КП ИМ 5.6-15 «Анализ СМК со стороны руководства». Инструкция определяет порядок работы и ответственности при выполнении анализа и оценки СМК ОАО «Кузбасс-пригород» со стороны руководства. Анализ СМК выполняется после проведения внутренних аудитов и охватывает все процессы и элементы системы качества. Анализ СМК также предусматривает оценку возможностей улучшения и потребности в изменениях в системе менеджмента качества.

Внутренние аудиты проводятся в установленные Программой ВА СМК на год и Графиком ВА СМК интервалы времени, для выявления:

- отвечает ли система менеджмента качества качеством запланированным действиям, требованиям стандарта ISO 9001:2008 и требованиям к СМК, установленным настоящим Руководством и другими документами СМК ОАО «Кузбасс-пригород».
- насколько эффективно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии СМК.

Программа аудита разрабатывается с учетом статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов. Определяются критерии, сфера охвата, периодичность и методы проведения аудита. Выбор аудиторов и проведение аудитов обеспечивает

объективность и непредвзятость процесса аудита. Аудиторы не выполняют аудит своей работы.

Руководство, ответственное за работу структурного подразделения, аудит которого проводят, обеспечивает неотложное проведение действий по устранению выявленных несоответствий и их причин. Деятельность по дальнейшему контролю содержит проверку проведенных действий и отчет об их результатах.

Информация, касающаяся удовлетворенности потребителя отслеживается, поскольку это является одним из показателей функционирования системы менеджмента качества. Это отражено в методических инструкциях КП ИМ 7.2.3-06 «Планирование, организация и проведение маркетинговых исследований» и КП ИМ 7.2.3-12.01 «Организация работы с обращениями граждан». Полученная информация накапливается и используется руководством для анализа СМК со стороны руководства.

#### **Список информационных источников:**

- 1.ISO 9001:2008. Система менеджмента качества. Требования.
- 2.УП Р 4.2.2.-02.01. Руководство по качеству ОАО «Кузбасс-пригород».

