

## **РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ, КАК ИНСТРУМЕНТ РЕШЕНИЯ ВОЗНИКАЮЩИХ ПРОБЛЕМ, НА ПРИМЕРЕ ЗАО «ФИЗТЕХЭНЕРГО»**

***Суртаева А.В.***

*Томский политехнический университет, г. Томск*

*Научный руководитель: Мойзес Б.Б., к.т.н., доцент кафедры физических методов и приборов контроля качества*

Применение стандартизированной работы какой-либо организацией обеспечивает ей устранение потерь, минимизацию запасов, помогает достичь сбалансированного и синхронизированного производства. Стандарты разрабатываются для определенных процедур на предприятии, чтобы обеспечить их прозрачность и упростить задачу постоянного совершенствования.

Сложность документирования СМК состоит в том, что организации должна применить процессный подход к управлению. Это условие является системообразующим при внедрении данных стандартов. Процессы необходимо выделять на всех уровнях управления и организовывать связь между ними.

Несмотря на применение процессного подхода к документированию, остаются функционально ориентированные документы. Они предъявляют требования к процессам с точки зрения правовых, нормативных и технических норм. Реализация проходит руководителями и исполнителями, ответственных за следующие виды документов:

- правовые, организационно-распорядительные;
- планово-финансовые, внешние нормативные;
- внутренние нормативные и технические.

Характер и степень документирования СМК должен отвечать законодательным требованиям, условиям контрактов, ожиданиям и потребностям заинтересованных сторон (в первую очередь потребителей), и быть удобными для самой организации. Документация может иметь любую форму, находится на любом носителе, который посчитает удобным организация.

Стандарты ISO не выставляют требований, как к структуре массива документации СМК, так и к форме самих документов. Организация может проявлять гибкость в рамках основных требований. Главной задачей становится выбрать такую структуру и форму документации, которая будет демонстрировать результативное планирование, эффективное управление процессами, работу над постоянным улучшением СМК, и при этом быть оформленной в минимальном количестве. Схематично представим структуру документации СМК, распространенную в большинстве организаций (рис. 1.1)

ЗАО «ФизтехЭнерго» выявило проблему в процессе распределения ТМЦ между складами. С точки зрения работника в сфере СМК руководителям было предложено проанализировать возможности документации СМК и определить

документы, которые необходимо разработать для решения установленной проблемы, разработать их и внедрить для использования.



Рисунок 1.1. Структура документации системы менеджмента качества.

Стандартом ISO 9000 определена обязательная документация, в которую входят политика в области качества, Руководство по качеству и 6 обязательных процедур. Предприятие уже разработало и внедрило Политику в области качества, Руководство по качеству и 6 обязательных процедур, которые включены в Руководство. Из схемы видно, что следующим уровнем документации, которые, как раз, обеспечивают эффективное планирование, осуществление и управление процессами являются регламентирующие процедуры.

Таким образом, были предложены следующие пути решения проблемы:

Для устранения управления одним человеком, основанного на субъективном мнении, предложено ввести систему расчета показателей оборачиваемости. И с учетом использования этого калькулятора разработать регламент на процесс «Приемки на склад, Хранения, Отгрузки».

В ходе разработки регламента было пройдено несколько этапов.

Первый этап - исследование ресурсов. Под ресурсами данного процесса можно рассматривать площади складских помещений. Чтобы наглядно показать возможности склада был построен план складов, содержащий максимально возможный объем заполнения продукцией. Чтобы иметь возможность планирования размещения ТМЦ, были схематично изображены стеллажи и поддоны складских помещений, где можно размещать продукцию:

- 1) По размещению готовой продукции.
- 2) По размещению комплектующих.

На втором этапе разработана матрица ответственности.

Третий этап – оценка результативности процесса. В ходе оценки результативности процесса были разработаны МУ, которые, в свою очередь, выполнялись в несколько этапов. первоначально, выбирались показатели для оценки эффективности процесса. Наиболее удобными для расчета принято считать оборачиваемость в днях, как показатель времени, и оборачиваемость в разгах, как показатель скорости.

Оборачиваемость в днях (Об дн). Показывает, сколько дней нужно для продажи среднего запаса.

Оборачиваемость в разгах. Говорит, сколько раз за период товар «обернулся», продан.

Далее, для проведения расчетов в программе Excel составлен «Калькулятор» по расчету коэффициентов для каждой площади. Он имеет вид большой матрицы по переводу количества продукции в штуках в объем и самому расчету по формулам. В итоге, для использования программы по расчету были составлены методические указания.

В ходе общего описания процесса для наглядности было решено использовать блок-схему.

Пятый этап – включение в описание процесса движение документации, и шестой – формирование регламента, выполняются уже при разработке самого регламента и сводятся к текстовому оформлению собранного материала.

Таким образом, создание регламентирующей процедуры стало решением возникшей проблемы в логистическом процессе. Более того, внедренный регламент не станет конечной точкой для развития в вопросе распределения товарно-материальных ценностей, а, наоборот, покажет текущее состояние процесса, поможет проанализировать его во времени на основании использования численной оценки эффективности и спланировать дальнейшие действия по улучшению.

### **Список информационных источников**

1.«Разработка системы менеджмента качества на предприятиях»  
Разработка системы менеджмента качества на предприятиях : практическое руководство : учебное пособие / В. И. Логанина, О. В. Карпова, Р. В. Тарасов. — М.: Университет, 2008. — 148 с.

2.ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. - М.: ФГУП "Стандартинформ", 2011. – 32 с.

3. <http://www.lib.tpu.ru/fulltext/c/2011/C20/202.pdf> - Документирование системы менеджмента качества организации, Романец А.В. Документирование системы менеджмента качества организации [Электронный ресурс] / А. В. Романец // Актуальные проблемы гуманитарных наук : сборник научных трудов студентов, аспирантов и молодых ученых 21-22 апреля 2011 г., Томск / Национальный исследовательский Томский политехнический университет (ТПУ) . — Томск: Изд-во ТПУ, 2011. — [С. 452-454]. — Заглавие с титульного листа. — Свободный доступ из сети Интернет. — Adobe Reader..

4. ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества». - М.: Издательство Юрайт; ИД ЮРАЙТ, 2011. – 47 с.

5. И. Т. Заика, Н. И. Гительсон «Документирование системы менеджмента качества» Документирование системы менеджмента качества : учебное пособие / И. Т. Заика, Н. И. Гительсон. — М.: КноРус, 2010. — 186 с.

6. М. В. Самсонова «Управление документацией системы менеджмента качества»

7. М.М. Кане, Б.В. Иванов «Системы, методы и инструменты системы менеджмента качества» 2-е издание Системы, методы и инструменты менеджмента качества : учебник для вузов / М. М. Кане — 2-е изд., обновл. и доп.. — СПб. : Питер, 2012. — 573 с.

## **ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДИАГРАММЫ ИСИКАВЫ ПРИ ОПРЕДЕЛЕНИИ ПОГРЕШНОСТЕЙ ИЗМЕРЕНИЙ ПОВЕРХНОСТЕЙ**

**Туллубаев С.Б., Альмашева О.Ю.**

*Павлодарский государственный университет*

*им. С. Торайгырова, г. Павлодар*

*Научный руководитель: Мусина Ж.К., к.т.н., доцент  
кафедры машиностроения и стандартизации*

Современная рыночная экономика предъявляет принципиально новые требования к качеству выпускаемой продукции. Один из семи основных инструментов измерения, оценивания, контроля и улучшения качества производственных процессов является диаграмма Исикавы. Диаграмма Исикавы — способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме. Диаграмма Исикавы дает возможность выявить ключевые параметры процессов, влияющие на характеристики изделий, установить причины проблем процесса или факторы, влияющие на возникновение дефекта в изделии. Диаграмма Исикавы применяется с целью графического отображения взаимосвязи между решаемой проблемой и причинами, влияющими на ее возникновение. Чтобы более эффективно выявить и добавить возможные причины в состав основных, и более конкретно детализировать возможные первопричины ответвлений «основной кости»