

*Харланов В.А студент,*

*1 курс, Институт финансов, экономики и управления,*

*Тольяттинский Государственный Университет,*

*Тольятти (Россия)*

*Тишина А.О. студент,*

*1 курс, Институт финансов, экономики и управления,*

*Тольяттинский государственный университет,*

*Тольятти (Россия)*

*Копосова О.В. Студент,*

*1 курс, Институт финансов, экономики и управления,*

*Тольяттинский государственный университет,*

*Тольятти (Россия)*

*Коваль Д.С. Студент,*

*1 курс, Институт финансов, экономики и управления,*

*Тольяттинский государственный университет,*

*Тольятти (Россия)*

## **СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. ПОДХОД К СИСТЕМЕ В ПРОЦЕССАХ.**

*Аннотация:* Для чего нужна система менеджмента качеством и какие подходы существуют в ней.

**Ключевые слова:** Менеджмент, СМК, подходы.

### **Quality management system. Approach to the system in processes.**

**Annotation:** Why a quality management system is needed and what approaches exist in it.

**Keywords:** Management, QMS, approaches

Система менеджмента качества – это меры и операции, которые используют предприятия, чтобы достичь нужного качества товаров и услуг. Главным отличием данной системы от случайных действий является плановая и комплексная деятельность, направленная на улучшение качества товара или услуги.

В СМК можно выделить следующие принципы:

1. Интерес потребителя – Удовлетворение нужд и потребностей
2. Работа персонала – Вовлечение в работу людей со способностями, которые приносят выгоду организации
3. Процессный подход – Достижение желаемого эффекта с помощью управления ресурсами как процессом.
4. Постоянное усовершенствование – Деятельность предприятия направлена на улучшение качества, это ее главная цель. Имеет длительный характер.
5. Единый подход к менеджменту – Процессы, содействующие повышению результативности предприятия.
6. Осуществление действий, сформированных на фактах – Эффективные решения строятся на исследовании данных и информации.

7. Выгодные отношения с подрядчиками – Подрядчик и организация зависят друг от друга. Хорошие отношения создают блага обеим сторонам.

СМК соответствует определенным требованиям ГОСТ ISO 9001:2011, которые сформированы на процессном подходе. Таким образом, можно сделать вывод, что процессный подход нужен для грамотного и эффективного аудита СМК. Главным достоинством процессного подхода в СМК заключается постоянство управления, обеспеченного на границе отдельных процессов. Эксплуатация возможностей и управление деятельностью для изменения входов в выходы, рассматривается как отдельный процесс. Для лучшего усвоения процессного подхода следует использовать цикл Деминга. Давайте рассмотрим цикл Деминга и узнаем зачем еще он нужен.

Цикл Деминга:

- Планирование – осуществление - проверка – действие

С помощью данного цикла на практике реализовывается улучшение процессов и повышается эффективность работы. Процессный подход хорошо определяет процессы производства, поставки и проектирования. Удовлетворение потребностей потребителей достигается посредством управления процессами. Для повышения результативности системы необходимо иметь улучшения на процессном уровне.

В процессном подходе выделяют данные преимущества:

1. Сбалансированность процессов для достижения желаемой цели
2. Акцент на результативность и эффективность
3. Прогнозируемые результаты
4. Понятность операций в организации

## 5. Рациональное использование ресурсов

Функция – модель, которая описывает правила преобразования входов в выход. Функция показывает что и как должно быть исполнено в рамках процесса.

Функция процесса должна показать следующие вещи:

1. Категории объектов, которые должны попасть на вход и без каких определенных категорий функция не может быть реализована
2. Правила и виды взаимодействия различных категорий, вступающие в реализацию процесса.

Рассмотрим пример процессного подхода.

- Как делать (Рекомендация TC176/ISO)

1. Установить конкретные процессы, которые нужны для СМК
2. Выявить потребителя каждого из процессов
3. Узнать желания потребителей

- Что делать (По требованиям ГОСТ ISO 9001-2011)

1. Установить процессы, которые нужны для СМК и найти применение им в организации.
2. Выбрать руководителей процессов

- Результат (Практика)

1. Распределение труда
2. Структура СМК в схемах
3. Распределение процессов в организации

#### 4. Список дел СМК

На основе этого можно узнать методику процессного подхода, его систему и организацию для осуществления деятельности по улучшению результативности. Так как улучшение качества и удовлетворение потребностей потребителей зависит от СМК, то аудит, который работает в совокупности в СМК, должен обладать достоверной информацией и фокусироваться именно на этих процессах, чтобы вместе они дали большой плюс для организации.

#### **Список используемой литературы:**

1. Антохина, Ю.А. Современные инструменты менеджмента и качества / Ю.А. Антохина. – СПб.: ГУАП, 2017. – 238с.
2. Вдовин, С.М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 299с.
3. Дремина, М.А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества: Монография / М.А. Дремина, В.А. Копнов, А.А. Станкин. – СПб.: Лань, 2015. – 304с.
4. Логанина, В.И. Разработка системы менеджмента качества на предприятиях. Практическое руководство. / В.И. Логанина. – М.: КДУ, 2018. – 148 с.
5. Заика, И.Т. Документирование системы менеджмента качества: Учебное пособие / И.Т. Заика, Н.И. Гительсон... - М.: КноРус, 2017. – 186 с.