

## **ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ**

*Аннотация: В статье рассмотрен процессный подход, как метод эффективного управления качеством продукции. Представлена модель, основанная на процессном подходе. А также пошагово представлено внедрение этого метода в работу организации с целью повышения результативности. Внедрение и использование данного подхода в конечном итоге позволит избавиться от несоответствий в карте процессов организации.*

*Ключевые слова: управление качеством, процесс, модель, вход, выход, стандарт.*

## **PROCESS APPROACH IN QUALITY MANAGEMENT**

*Annotation: The article considers the process approach as a method of effective product quality management. A model based on the process approach is presented. And also step-by-step introduction of this method in the work of the organization in order to improve performance is presented. The implementation and use of this approach will eventually eliminate inconsistencies in the organization's process map.*

*Keywords: quality management, process, model, input, output, standard.*

В настоящее время не так просто построить успешную и идеально функционирующую компанию без правильного управления. Для выполнения данной задачи необходимо иметь действующие инструменты повышения эффективности, чтобы своевременно осуществлять менеджмент большого количества взаимосвязанных видов деятельности. А применение в организации такого «интеллектуального» управления наряду с взаимодействием и идентификацией считаются «процессным подходом».

Главным преимуществом процессного подхода является его непрерывность управления, которое обеспечивается на стыках отдельных процессов в рамках их системы, также как при их взаимодействии и комбинациях.



**Рисунок 1** Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе

Модель СМК, основанная на процессном подходе, приведена на рисунке 1.

Процессы организации можно разделить на несколько групп:

1. **Основные процессы** подразумевают собой путь следования продукции, начиная от маркетинговой информации, самого проекта, заканчивая готовым материальным объектом;
2. **Вспомогательные процессы**, которые напрямую с самой продукцией не контактируют, а скорее предназначаются для функционирования основных процессов;
3. **Управленческие процессы** в большинстве случаев обеспечивают полный анализ и планирование на стратегическом уровне.

При постоянном улучшении обычно используют два основных подхода: деятельность, направленная на прорыв, которая ведёт или к внедрению новых процессов, или к пересмотру и изменению существующих

процессов и постоянное поэтапное улучшение, которая проводится работниками в уже существующих процессах.

Теперь подробно рассмотрим шаги при внедрении процессного подхода на предприятии:

*Первый шаг:* определить процессы, которые необходимы для СМК, их последовательность и взаимосвязь в соответствии с их классификацией.

*Второй шаг:* зафиксировать цели, соответствующие каждому процессу и предполагающие конечные результаты, для достижения которых они и подразумевались, но это должны быть не только потребительские ожидания, а в первую очередь цель предприятия.

*Третий шаг:* разграничить полномочия и ответственности специалистов на предприятии, тем самым разграничивая процессы, четко понимая, где заканчивается один и начинается другой. В процессе выполнения этого шага определяются информационные потоки, входы и выходы самих процессов.

*Четвертый шаг:* необходимо проранжировать процессы по степени их значимости для организации, чтобы в дальнейшем сформировать план описания процессов организации.

*Пятый шаг:* описать структуру процесса, которая будет включать не только просто описание, но и графическое или наглядное для более быстрого понимания последовательности действий и детализации.

*Шестой шаг:* регламентация работы процесса, которая невозможна без учёта всех входов и выходов, ресурсов, механизмов процесса (оборудование, персонал и т.д.), документов, регламентирующих работу, и должностное лицо, которое ответственно за работу и систему показателей процесса.

*Седьмой шаг:* разработать модель процесса, которая будет определять его рамочные условия адекватных показателей и предупреждающе управлять им.

*Восьмой шаг:* постоянно проводить аудит этой модели, для подтверждения ее результативности и соответствия используемых процедур, в том числе определение показателей эффективности.

*Девятый шаг:* постоянное улучшение имеющейся модели, так как все идеальным быть не может, всегда будут находиться «белые пятна» и придётся развивать технологии по их устранению и возможности снизить издержки [1,2].

За счет стандартизации и полного описания процессных технологий будет повышаться уровень управляемости организацией и ее прозрачность в целом. Поэтому при должном определении и выделении показателей результативности и эффективности процессов, руководство будет получать готовый механизм для принятия управленческих решений, основанных на достоверной информации.

По итогу проделанной работы, организация получает:

- Общую и единую технологию по выполнению работ;
- Готовую документацию по стандартизированному выполнению операции;
- Сотрудников, обладающими достаточными для выполнения операции умениями, знаниями и навыками;
- Снижение затрат на производство продукции и обучение персонала.

Таким образом, полное внедрение процессного подхода в управление не только качеством, но и работы организации в целом даст определённый результат, который будет способствовать постоянному улучшению, снижению себестоимости при неизменном качестве и конечно повышению производительности труда.

#### **Использованные источники:**

1. Мишина Л. А. Логистика : учеб. пособие / Л. А. Мишина. - 2-е издание (электронное). - Саратов : Научная книга, 2019. - 159 с. - ISBN 978-5-9758-1801-0.

2. Олейник Т. Л. Логистический менеджмент : учеб. пособие / Т. Л. Олейник, Ю. А. Яцык ; Междунар. академия оценки и консалтинга. - 3-е электрон. изд., (стер.). - Москва : МАОК, 2019 ; Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 252 с. - ISBN 978-5-4486-0648-9.