

ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВНЕДРЕНИЯ

Худайбердина Д. М., студент гр. УКб-141, III курс
Научный руководитель: Россиева Д.В.
Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева (КузГТУ)
Россия, г. Кемерово

В данной статье отражено то, что принцип процессного подхода является важнейшим достижением современности в области качества. Процессный подход необходим для разработки, внедрения и улучшения результативности системы менеджмента качества с тем, чтобы повысить степень удовлетворенности потребителей за счет выполнения их требований.

Процесс, стандарты ИСО, система менеджмента качества, процессный подход.

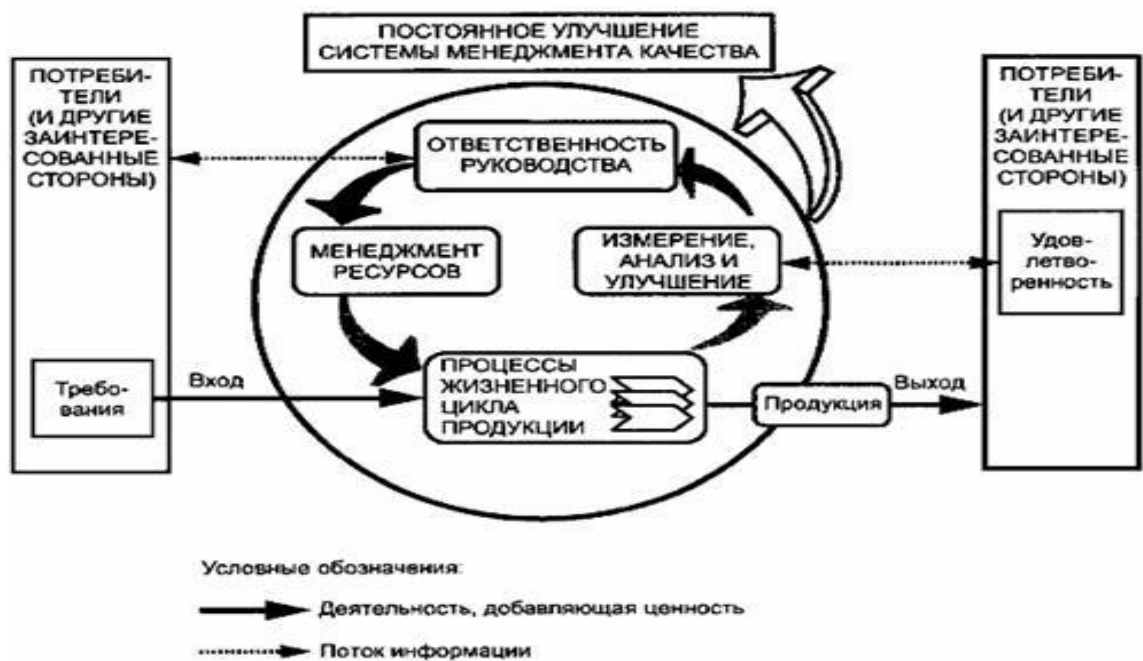
Идеи, касающиеся систем менеджмента качества, с каждым годом все больше и больше распространяются в России и во всем мире. В основе разработки и внедрения системы менеджмента качества лежит переход от функционального подхода к процессному управлению. Процессный подход - одна из основных концепций управления, окончательно сформированная в 80-е годы прошлого века. Следуя этой концепции вся деятельность организации – это совокупность взаимосвязанных процессов. Следовательно, главное понятие, которое использует процессный подход – это понятие процесса. Несмотря на то, что имеется множество различных определений понятия процесс, чаще всего используется определение стандарта ISO 9001. «Процесс - это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, которые используют «входы» для получения желаемого результата». Также следовало бы отметить, что процессный подход — это один из восьми принципов менеджмента качества, которые являются основой международных стандартов.

Согласно стандарту версии ИСО 9001:2015 представление взаимосвязанных процессов и управление ими как системой может способствовать достижению организацией запланированных заранее результатов. Благодаря тому, что данный подход может позволить организации управлять взаимодействиями и взаимосвязями процессов в системе, могут быть улучшены структура и деятельность организации в целом. Для того, чтобы достичь запланированных заранее результатов в соответствии с политикой в области качества процессный подход предполагает систематическое определение и управление процессами и их

взаимодействиями. По версии стандарта ИСО 2015 года использование процессного подхода в системе менеджмента качества может способствовать и обеспечивать: во-первых, постоянное выполнение необходимых требований; во-вторых, представление процессов в терминах добавленной ценности; в-третьих, результативное выполнение процесса; в-четвертых, улучшение процессов, основанное на оценке данных и информации.

В стандартах версии ИСО относительно к процессному подходу используется цикл PDCA, который может быть применен к любому процессу и системе менеджмента качества в целом. Данный цикл кратко описывается следующим образом: Plan: установить цели системы и составляющих ее процессов, определить ресурсы, необходимые для производства результатов в соответствии с требованиями потребителей и политиками организации, а также для выявления и принятия решений по рискам и возможностям; Do: выполнить запланированное; Check: отслеживать и измерять процессы, конечный продукт и услуги в сравнении с политиками, целями, требованиями и запланированными действиями, формировать отчеты о результатах; Act: предпринимать при необходимости действия по улучшению показателей выполнения процесса.

На данный момент модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе, перетерпела весьма значительные изменения. Эти изменения можно увидеть сравнив версии стандарта 2008 и 2015 годов.



Р

ис.
1.
Мо
де
ль
сис
те
мы
ме
не
дж
ме
нта

качества, основанная на процессном походе версии стандарта ИСО 9001:200

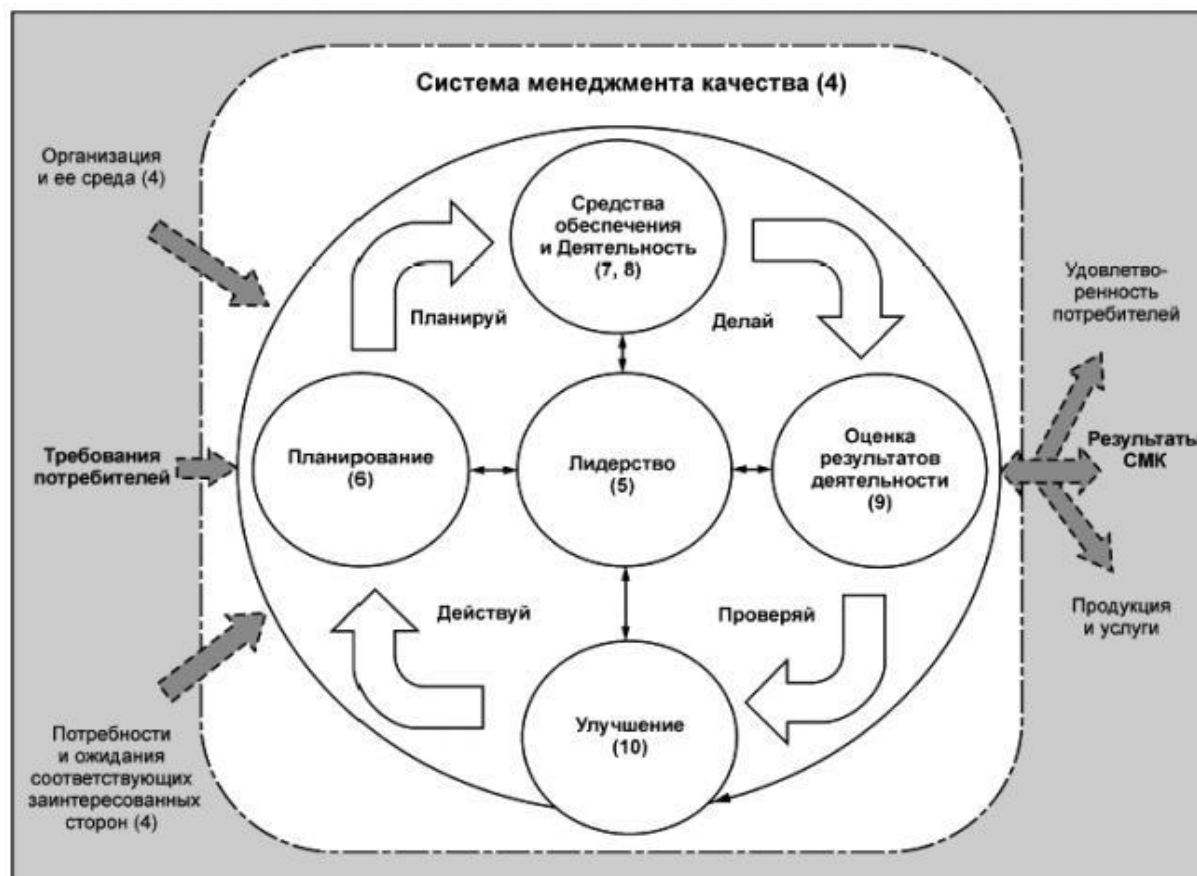


Рис. 2. Модель системы менеджмента качества, основанная на версии стандарта ИСО 9001:2015

Исходя из всего выше сказанного можно сделать следующий вывод: процессный подход, как инструмент создания и совершенствования системы менеджмента качества на основе версий ИСО 9001:2015 и 9001:2008 может обладать вполне высоким организационно-методическим потенциалом. Правильное и полноценное внедрение процессного подхода может обеспечить множество возможностей и преимуществ в области системы менеджмента качества.

Список литературы:

- 1.Международный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001:2008 [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.vyatsu.ru/uploads/file/1408/gost_r_iso_9001_2008.pdf
- 2.Международный стандарт ГОСТ ИСО 9001:2015 [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9001-2015-\(rus\).pdf](http://www.pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9001-2015-(rus).pdf)
3. Глоссарий по системам менеджмента качества [Электронный ресурс]. Режим доступа:

<http://www.icgrp.ru/docs/list/glossary/?action=show&category=4&id=148>

4. Менеджмент качества [Электронный ресурс]. Режим доступа:
http://www.kpms.ru/General_info/Process_approach.htm

5. Процессный подход в системе менеджмента качества
[Электронный ресурс]. Режим доступа:
<http://www.cfin.ru/management/iso9000/certify/iso9001.shtml>