

УДК 658.5

## ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ

Крамских М.С., студентка гр. УКб-181, IV курс

Шатько Д.Б., к.т.н., доцент

Научный руководитель: Шатько Д.Б., к.т.н., доцент

Кузбасский государственный технический университет

имени Т.Ф.Горбачева

г. Кемерово

Процессный подход является одним из основополагающих принципов современной системы менеджмента качества. Успешное управление предполагает применения эффективных методов и подходов, ориентированных на достижение определенных целей и задач. Процессный подход выступает в качестве одного из востребованных инструментов развития компании, который позволяет по-новому рассмотреть ее деятельность, равномерно распределять ресурсы и оценить результативность процессов.

Реализация на практике процессного подхода всегда содержит в себе элементы научной новизны, поскольку предусматривает формирование оригинальной адаптивной системы менеджмента под конкретные условия, а также рациональное планирование стратегических процессов с учетом специфики организации, ее возможностей, угроз, рисков.

Любая деятельность организации может быть рассмотрена как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих бизнес-процессов. Бизнес (business) – это деятельность, которая направлена на получение постоянной прибыли. Процесс (processus) — совокупность повторяющихся во времени действий, имеющих определенное начало и конец, целью которых является создание приоритетности для внешних и внутренних потребителей. Процессный подход формирует свое управление, как длительный ряд взаимозависимых функций контроля.

Использование процессного подхода обеспечивает руководителям организаций ряд существенных преимуществ, обладающих большой практической значимостью:

1. Эффективный анализ результативности процессов на всех их этапах, что обеспечивает объективные данные для принятия адекватных управленческих решений.

2. Возможность получения сертификата на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2015.

3. Разработка наиболее приемлемой системы ведения документооборота.

4. Возможность создания единой информационной системы для всей организации [1, 2].

Разработка бизнес-процесса означает описание существенных особенностей в деятельности организации на уровне современных условий.

Стандартная деятельность по формализации бизнес-процессов включает следующие основные этапы:

- определение направлений деятельности и видов работ;
- выявление значимых входов, выходов, связей;
- установление руководителя процесса;
- определение индикаторов для мониторинга [3].

В общем случае выделяют основные, вспомогательные и управленические процессы (рис. 1).

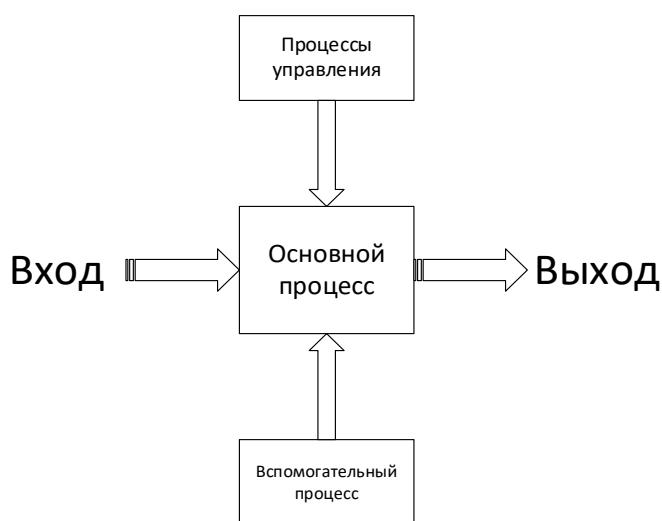


Рис. 1. Классификация бизнес-процессов

*Основные* бизнес-процессы предназначены для:

- создания ценного продукта (услуги) представляющего ценность для потребителя;
- формирования конечного результата;
- получения прибыли.

Основные процессы определяют ключевые направления деятельности организации, имеющие стратегическое значение.

Роль *вспомогательных* бизнес-процессов заключается в:

- обеспечении основных и управленических процессов;
- создании инфраструктуры компаний.

Вспомогательные процессы оттягивают на себя ресурсы, но при этом не создают ценности для потребителя, поскольку создают продукты и услуги для внутреннего использования в организации. В то же время результаты обеспечивающих процессов могут передаваться исполнителям, ориентируясь не только на внутреннее потребление, но и на внешних потребителей.

Поэтому в зависимости от объекта в бизнесе определенная часть вспомогательных процессов может стать основной. Таким образом, на функционирование процесса оказывает влияние не только потребитель, но и рынок.

*Процесс управления* предназначен для регулирования деятельности организации [4, 5, 6].

В ряде случаев выделяют также процессы *развития* бизнеса, формируемые с целью:

- получения долгосрочной прибыли;
- обеспечения модернизации деятельности компании.

В настоящее время все больше руководителей организаций уделяют внимание моделированию бизнес-процессов. Данное направление позволяет повысить эффективность работы на всех уровнях и добиться улучшения показателей качества деятельности. Модели процессов позволяют оперативно отследить механизм работы организации и провести анализ ее деятельности.

На практике существует большое количество методов и подходов к формализации бизнес-процессов, основанных на использовании различных программных продуктов, среди которых продукты «Business studio», «Visio» и др. Современное программное обеспечение существенно снижает трудоемкость при управлении и анализе разработанных моделей [7].

Пример модели бизнес-процесса, построенный с использованием методологии функционального моделирования IDEF0, приведен на рис. 2.

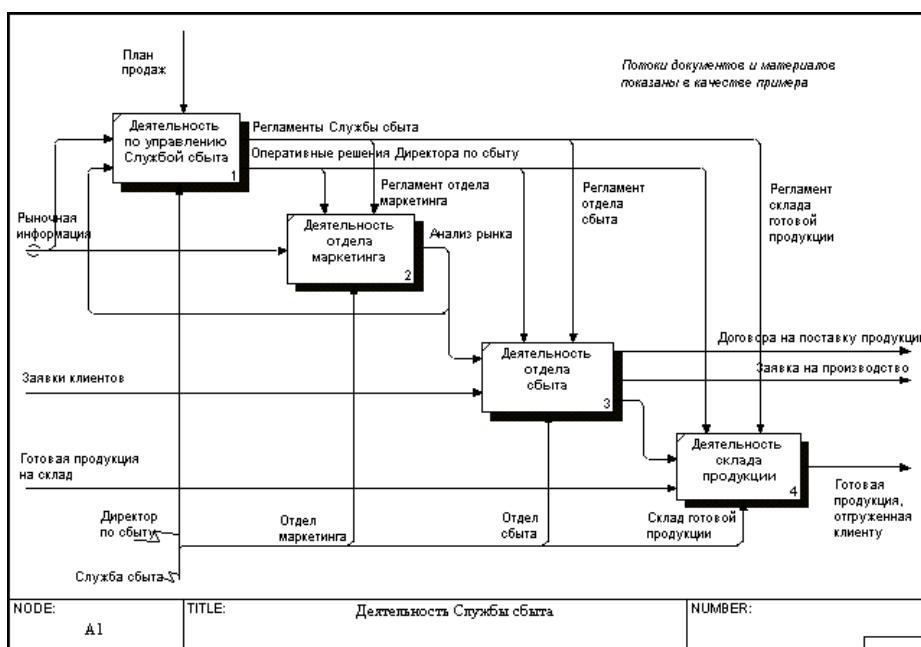


Рис. 2 Пример модели бизнес-процесса

Разработка и моделирование бизнес-процессов является неотъемлемой частью работы компании, которая стремится ставить конкретные цели и достигать их с минимальными ресурсами. Для повышения эффективности бизнеса важно правильно строить бизнес-процессы, внедрять их в производство и постоянно контролировать. Регулирование деятельности организации позволит устранить «узкие места» и возникающие сложности в рабочем процессе [8, 9, 10].

## Список литературы:

1. Управление бизнес-процессами предприятия : учебное пособие / сост. Е. В. Пирогова. – Ульяновск : УлГТУ, 2017. – 107 с.
2. Аскаров Е. Процессный подход в системе менеджмента качества // Региональный еженедельник «Без проблем». – 2007. – №45. – С.12-18.
3. Варзунов А. В., Торосян Е. К., Сажнева Л. П., Анализ и управление бизнес-процессами // Учебное пособие. – Санкт Петербург: Университет ИТМО, 2016.–112 с.
4. Алексеев М. Ю. Особенности планирования и описания бизнес-процесса. Материалы XI Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых «Россия молодая» 16-19 апреля 2019 года. Кемерово, 2019. С. 40602.1 – 40602.3. <http://science.kuzstu.ru/wp-content/Events/Conference/RM/2019/RM19/pages/Articles/40602.pdf>
5. Милославская Р. А., Шатько Д. Б. Бизнес-процесс: сущность, классификация, моделирование. Материалы XIII Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых «Россия молодая» 20-23 апреля 2021 года. Кемерово, 2021. С. 042205.1 - 042205.4. <http://science.kuzstu.ru/wp-content/Events/Conference/RM/2021/RM21/pages/Articles/042205.pdf>
6. Эволюция управления: работы – процессы – люди // Менеджер по персоналу. – Киев. – 2006. – № 11.
7. Репин В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. В. Репин, В. Г. Елиферов. – Москва: Стандарты и качество, 2005.
8. Шатько Д. Б., Кононова А. И., Тарасов А. М. Реализация процессного подхода в условиях ООО «РемСтройМонтаж». Материалы VI международной научно-практической конференции «Перспективы инновационного развития угольных регионов России», апрель 2018 г., Прокопьевск, 2018. С. 283-286.
9. Алексеев М. Ю., Шатько Д. Б. Необходимость моделирование бизнес-процессов. Материалы X Международной научно-практической конференции «Фундаментальные научные исследования: теоретические и практические аспекты» 30 мая 2019 г. Том I. Кемерово: ЗапСибНЦ, 2019. С90-91.
10. . Шатько Д.Б., Шатько Д.И. Процессный подход как основа для проведения оценки результативности системы менеджмента качества. Материалы III международной научно-практической конференции «Современные тенденции и инновации в науке и производстве», 2-5 апреля 2014. Междуреченск, 2014. С 280-281.