Тасенкова Надежда Евгеньевна
студентка
Научный руководитель
Касаткина Элла Феликсовна
канд. техн. наук, доцент
ФГБОУ ВО «Владимирский государственный
университет им. А.Г. и Н.Г. Столетовых»
г. Владимир, Владимирская область

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ И УСЛУГАМИ, ПОСТАВЛЯЕМЫМИ ВНЕШНИМИ ПОСТАВЩИКАМИ

Аннотация*: рассматриваются вопросы управления процессами и услугами, поставляемыми внешними поставщиками. Представлена схема процесса управления, рассмотрен алгоритм выбора.*

Ключевые слова*: управление процессами, управление услугами, ресурсное обеспечение деятельности, схема процесса, количественный признак, качественный признак.*

Рациональная организация работы процедуры управления процессами и услугами, поставляемыми внешними поставщиками, на основе их способности удовлетворять требования потребителя и действующих нормативных документов по обеспечению качества поставляемой продукции и/или услуг является серьёзной предпосылкой успешной ритмичной работы предприятия.

Ресурсное обеспечение деятельности, направленной на выполнение требований потребителя, состоит из следующих последовательных процедур:

– планирование закупок: анализ проектно-сметной документации, запроса потребителя, оформление и согласование заявки (ведомостей потребности), составление календарных планов закупок в соответствии с планами выполнения работ;

– оценка и выбор поставщика продукции и/или услуги;

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

– составление, согласование и оформление, при необходимости, договора с поставщиком продукции и/или услуг;

– проведение закупки продукции и/или услуг на основании согласованных и утвержденных заявок;

– ведение записей в процессе закупки и документирование результатов;

– входной контроль продукции согласно утвержденному стандарту предприятия;

– документирование результатов контроля, монтажа, пуско-наладки, испытаний, эксплуатации продукции, поставленных услуг;

– документирование выявленных несоответствий установленным требованиям по форме акта о несоответствии и последующие действия с несоответствующей продукцией согласно утвержденному стандарту предприятия;

– хранение и выдача продукции;

– повторная оценка и последующий анализ поставщиков продукции и/или услуг.

К организации процесса закупок продукции и/или услуг любого предприятия должны предъявляться следующие требования:

– обеспечение требуемого ассортимента продукции и/или услуг достаточного объема и надлежащего качества, времени работы технологического процесса;

– своевременность и ритмичность завоза комплектующих или оказания услуг при соблюдении утвержденного графика;

– оптимальный выбор поставщиков и своевременное заключение с ними договоров на закупку продукции и/или услуг.

Под закупкой товаров понимается совокупность действий, осуществляемых руководством предприятия (определение поставщиков, заключение контрактов на поставки товаров, исполнение обязательств по контрактам) для осуществления процесса обслуживания клиентов, а также поддержания и совершенствования инфраструктуры производства.

Цели описываемого процесса:

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

– минимизация затрат предприятия на качественное сырье, комплектующие и материалы при соблюдении соотношения цена/качество;

– обеспечение, по возможности, гарантийного и послегарантийного обслуживания приобретаемых товаров (работ, услуг);

– возможность модернизации и совершенствования приобретаемого оборудования за минимальную цену.

Разработана схема процесса «Управление процессами, услугами, поставляемыми внешними поставщиками» (рис. 1.1). Ответственным за процесс закупок чаще всего назначается начальник отдела снабжения.

Рис. 1.1. Схема процесса «Управление процессами, услугами, поставляемыми внешними поставщиками»

Алгоритм выбора поставщиков продукции и/или услуг для производства приведен на рис. 1.2. При осуществлении закупок предлагается использовать конкурентные способы определения поставщиков. Конкурентными способами определения поставщиков могут являться конкурсы, аукционы, запрос предложений.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

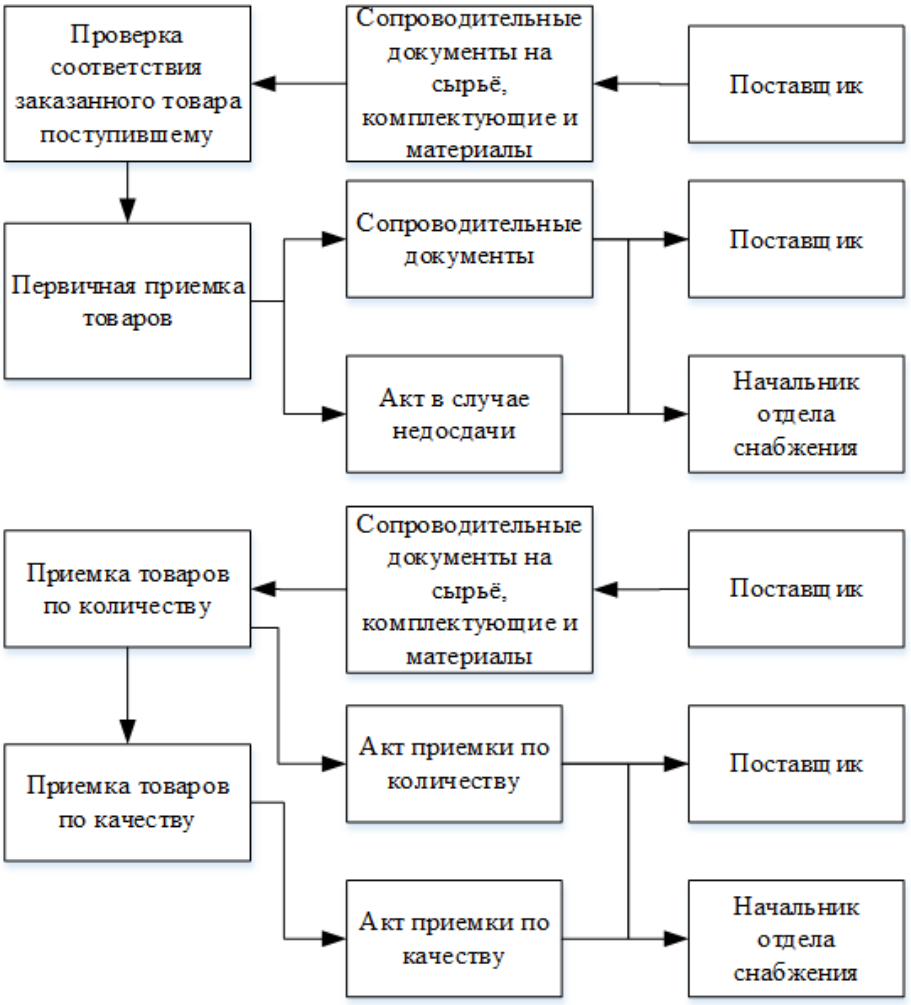

Рис.1.2. Пооперационная схема документального оформления приемки сырья, комплектующих и материалов

К документам, сопровождающим процесс закупок, относятся:

– заявки на приобретение сырья, комплектующих и материалов (работ, услуг);

– договоры на поставку сырья, комплектующих и материалов (работ, услуг);

– акты приема-передачи сырья, комплектующих и материалов (работ, услуг);

– платежные поручения, накладные, рекламации.

Приемку проводят в два этапа. Продукцию и/или услугу оценивают по количественному и качественному признаку. Комплектующие принимаются по документам: накладным, договорам, товарно-транспортным накладным, счету-фактуре.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Первый этап – предварительный. Приемка продукции и/или услугу по количественному признаку производится по товарно-транспортным накладным, счетам-фактурам. Если сырьё, комплектующие и материалы поступили в таре, в которой нарушена упаковка, то кроме проверки веса брутто отдел снабжения имеет право потребовать вскрытия тары и проверки веса нетто.

Второй этап – окончательная приемка по качественному признаку. Процедура входного контроля заключается в сравнении технических характеристик, геометрических размеров, параметров, количества, комплектности, товарного вида фактически полученной продукции с установленными требованиями (сопроводительной документации, проектно-сметной документации), процедура оценивания соответствия проводится путем наблюдения и суждений, сопровождающихся соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

В случае обнаружения несоответствия по качественному признаку составляется акт. Для обеспечения бесперебойной работы производствв и последующей реализации продукции в достаточном ассортименте с учетом спроса и потребностей потребителей в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001–2015 необходимы запасы комплектующих. С целью сокращения затрат на себестоимость запасы должны быть минимальными, но достаточными для ритмичной работы предприятия, с учетом всех возможных рисков.

Сверхнормативные запасы увеличивают потери при хранении, замедляют оборачиваемость товаров, усложняют учет, загромождают складские помещения, при этом ухудшаются условия хранения.

Список литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Системы менеджмента качества. Требования (введ. 2015-11-01). – М.: Изд-во стандартов, 2015. – 95 с.

2. ГОСТ Р ИСО 9004–2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества (введ. 2011–06–01). – М.: Изд-во стандартов, 2010. – 40 с.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)