(cc) BY

Тасенкова Надежда Евгеньевна
студентка
Касаткина Элла Феликсовна
канд. техн. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Владимирский государственный университет
им. А.Г. и Н.Г. Столетовых»
г. Владимир, Владимирская область

ПОСТРОЕНИЕ СХЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРОЦЕССОВ В РАМКАХ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Аннотация*: рассматриваются вопросы построения системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Представлена схема взаимодействия процессов основных, вспомогательных и процессов управления.*

Ключевые слова*: система менеджмента качества, анализ причин брака, реализация процессного подхода, схема взаимодействия процессов, основные процессы, вспомогательные процессы, процессы управления.*

В настоящее время некоторые регионы на территории Российской Федерации оказалась в ситуации падения реальных доходов населения. Покупательная способность на территории Владимирской области снижается, что в свою очередь заставляет производителей, ориентированных на внутренний рынок, искать новые подходы к повышению конкурентоспособности. Ведущее место в повышении конкурентоспособности продукции занимает проблема качества товаров и услуг. Использование новых отношений между потребителем и производителем, ориентация деятельности на удовлетворение имеющихся потребностей, социальных интересов и духовных запросов общества, а также прогнозирование ситуации повышает шансы производителя в борьбе за внимание покупателя. Для того чтобы успешно функционировать в условиях жесткой конкуренции организации необходимо иметь гибкую систему управления, к такой

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

системе может относится система менеджмента качества, основные положения которой изложены в ГОСТ Р ИСО 9001-2015 [1, с. 14]. Стандарт рекомендует направлен которое ориентировано на применение процессного и системного подходов при разработке, внедрении и улучшении результативности системы управления, а также реализацию риск-ориентированного мышления. Суть этих методов состоит в том, что деятельность организации рассматривается как система с совокупностью взаимосвязанных процессов достижения целей в области качества. Процессный подход позволяет рационально использовать ресурсы предприятия, а также обеспечивать непрерывность управления на стыке производственных процессов и процессов управления в рамках системы.

Основным источником информации для написания данной работы стал процесс производства и реализации мебели в ООО «Бастион». Общество с ограниченной ответственностью «Бастион» – российская динамично развивающаяся организация, которая работает на мебельном рынке с 2012 года Предприятие расположено во Владимирской области. Компания производит широкий ассортимент корпусной мебели для дома и офиса: прихожие, кухни, гостиные, спальни, мебель для детей и подростков, модульные системы, компьютерные столы, ТВ-тумбы, шкафы-купе. Отличительной особенностью продукции, которую выпускает ООО «Бастион», является широкий ассортимент всех видов корпусной мебели. Дизайн мебели всегда актуален, соотношение цены и качества мебели позволяет свободно конкурировать с другими организациями. С самых истоков своей деятельности руководство и персонал постоянно и успешно ведут работу по непрерывному обновлению разнообразных коллекций корпусной мебели. Постоянно расширяется ассортимент мебели, это прослеживается по скорости и объёму выпуска новинок. Руководство предприятия ориентирует свою деятельность на максимальный учет интересов потребителей. ООО «Бастион» является современным, высокомеханизированная производством, на отдельных стадиях технологического процесса применяется ручной труд с использованием современного оборудования.

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

В качестве основных материалов данная организация применяет древесно-стружечные и древесноволокнистые плиты, древесину хвойных и лиственных пород, фанеру, облицовочные и отделочные материалы. Все эти материалы закупаются у сторонних производителей, следовательно, необходимо находится в постоянном контакте с поставщиками комплектующих.

Для оценки эффективности работы предприятия и поиска скрытых резервов был проведен анализ причин брака на предприятии. Информация собиралась в отделах технического контроля и работы с рекламациями, проводился опрос официальных представителей, а также проводилось анкетирование потребителей. Результаты анализа представлены на рис. 1. Основными источниками проблем являются дефекты сырья, материалов, полуфабрикатов, поставленные внешним поставщиком, а также неправильная наладка оборудования и инструментов.

Рис. 1. Анализ причин брака ООО «Бастион»

Как видно из представленной графической информации у предприятия есть резервы, которые могут повысить эффективность его работы. Большая част проблем связана с особенностями организации работ. Повышение конкурентоспособности продукции в настоящее время зависит не только от качества итогового результата, но и от качества управления, то есть от того, как этот результат достигается. Изменение сложившийся системы управления может стать одним из главных факторов повышения эффективности деятельности предпри-

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

ятия. Для того чтобы завоевать и удержать свое место на рынке, приходится постоянно заботиться о повышении качества продукции или услуги при одновременном снижении ее себестоимости.

На начальном этапе построения СМК учитываются базовые требования, регламентирующие выделение системы связанных процессов в ООО «Бастион». Для обеспечения производства и реализации мебели определяются основные процессы, вспомогательные и процессы управления. Устанавливаются взаимосвязи и последовательности процессов всех процессов, реализуемых на ООО «Бастион». Определяются основные результаты процессов, их вклад в производство готовой продукции, схема взаимодействия процессов представлена на рис. 2.

В процессе работы были идентифицированы следующие процессы, необходимые для функционирования СМК в ООО «Бастион»:

– управление хозяйственной деятельностью;

– маркетинг;

– планирование процессов производства и реализации мебели;

– процесс производства и реализации мебели;

– контроль и измерение качества процессов производства и реализации мебели;

– управление персоналом;

– управление инфраструктурой и рабочей средой;

– управление процессами, услугами, поставляемыми внешними поставщиками.

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

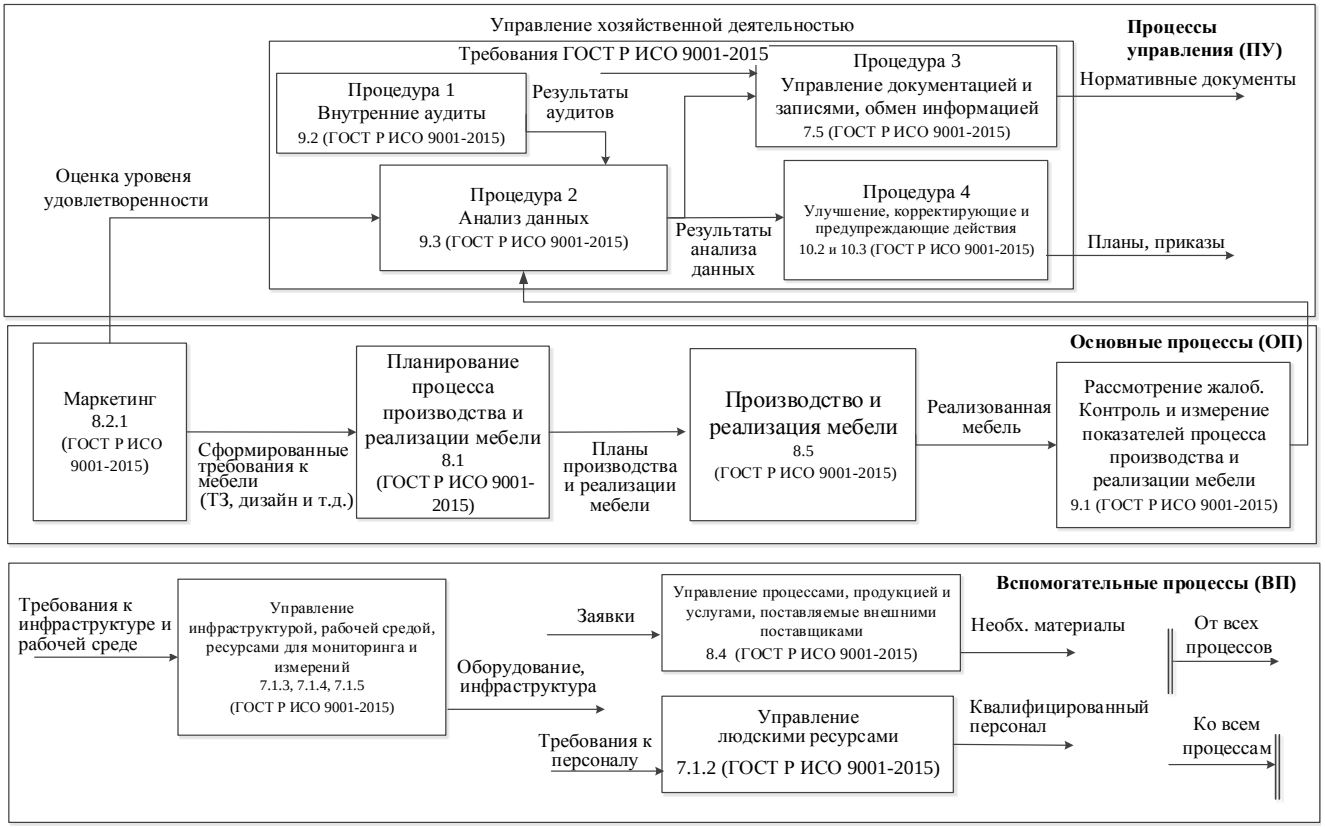

Рис. 2. Схема взаимодействия процессов ООО «Бастион»

Четкая организация работы указанных процессов позволит сократить брак на выходах технологических процессов, что может способствовать повышению эффективности работы предприятия, а также степи удовлетворенности потребителей.

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)