

УДК 338.2

EDN [RWJEZM](#)



Процессный подход как принцип менеджмента качества

В.И. Дё, А.В. Новиков*

Колледж Российского государственного социального университета, Москва, Россия

*E-mail: valeriia_dio@mail.ru, NovikovAV@rgsu.net

Аннотация. Данная статья рассматривает процессный подход как центральный принцип системы менеджмента качества. Она объясняет, что эффективное достижение желаемых результатов возможно благодаря управлению деятельностью и ресурсами в виде процессов. Внедрение системы экологического менеджмента позволит применить процессный подход в контексте сокращения технических отходов и негативного воздействия на окружающую среду в процессе производства бумажной продукции. Также рассматривается взаимодействие между процессами организации, входы и выходы процессов, содержание входов и выходов, а также роль внутренних аудиторов в развитии компании. В целом, статья представляет перспективный взгляд на применение процессного подхода в системе менеджмента качества и его влияние на улучшение производственных процессов и экологическую устойчивость предприятий. Обсуждаются также методы оценки и улучшения процессов, включая структурирование и оптимизацию бизнес-процессов, а также мониторинг и измерение их эффективности. Кроме того, рассматриваются факторы, влияющие на лучшее внедрение процессного подхода: поддержка руководства, обучение и развитие персонала, а также создание системы мотивации и вознаграждения.

Ключевые слова: процессный подход, производство, технические отходы, вторичная переработка, система менеджмента качества.

Process approach as a quality management principle

V.I. Dyo, A.V. Novikov*

College of Russian State Social University, Moscow, Russia

*E-mail: valeriia_dio@mail.ru, NovikovAV@rgsu.net

Abstract. This article considers the process approach as the central principle of the quality management system. She explains that the effective achievement of the desired results is possible through the management of activities and resources in the form of processes. The introduction of an environmental management system will allow applying a process approach in the context of reducing technical waste and negative environmental impact in the production of paper products. The interaction between the processes of the organization, the inputs and outputs of the processes, the content of the inputs and outputs, as well as the role of internal auditors in the development of the company are also considered. In general, the article presents a perspective view on the application of the process approach in the quality management system and its impact on the improvement of production processes and environmental sustainability of enterprises. Methods for evaluating and improving processes, including structuring and optimizing business processes, as well as monitoring and measuring their effectiveness, are also discussed. In addition, the factors influencing the best implementation of the process approach are considered: management support, staff training and development, as well as the creation of a system of motivation and remuneration.

Keywords: process approach, production, technical waste, recycling, quality management system.

1. Введение

Процессный подход - один из восьми принципов менеджмента качества, который выражается в том, что желаемый результат достигается более эффективно, если управление деятельностью и необходимыми ресурсами осуществляется как процессом. "Процесс" как: "Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которые преобразуют то, что на входах, в то, что на выходах.

Постоянное усовершенствование технологий, которые на основе стабильно работающего производства позволят сократить количество технических отходов, оказывающих негативное влияние на окружающую среду. На предприятии, выпускающем бумажную продукцию, должен быть разработан порядок учета, расходования, хранения вредных веществ, используемых в технологическом процессе. А также сбор отходов бумажной продукции для их вторичной переработки.

2. Постановка задачи (Цель исследования)

На предприятии должен быть организован процесс, состоящий из совокупности скоординированных и контролируемых действий. Система менеджмента качества может стать реальным инструментом непрерывного совершенствования деятельности предприятия.

Взаимодействие между процессами организации часто может быть комплексным, создавая рабочую сеть из взаимозависимых процессов. Входы и выходы этих процессов часто могут зависеть как от внешних, так и от внутренних потребителей.

Известно, что содержание входов и выходов может быть материальным и нематериальным. Примерами содержания входов и выходов являются: оборудование, материалы, компоненты, энергию, информационные и финансовые ресурсы и другие. Для выполнения работ, предусмотренных процессом, необходимо распределить соответствующие ресурсы. В системе МК система измерений может быть использована для сбора информации, а данные - для анализа того, как выполняется процесс и каковы входные и выходные характеристики. [2]

Квалифицированные сотрудники, осуществляющие внутренние аудиты, играют ключевую роль в развитии компании. Требуется разработать матрицу компетенций для

оценки уровня навыков персонала и определения стандартов, регулирующих деятельность внутреннего аудита. [3]

На предприятии должна быть создана компетентная структура системы менеджмента качества, осуществляющая внутренние аудиторские проверки с целью оценки подразделений предприятия. Составлен график проведения внутренних аудитов предприятия.

Также следует составить график проведения внутренних аудитов. В дополнение к требованиям стандарта ISO 14000, необходимо соблюдать и стандарты 14000.

3. Методы исследования

Необходимость предотвращения истощения природных ресурсов, изменения климата, и обеспечения безопасной среды для постоянно нарастающего человеческого общества стала важной глобальной задачей, которая увеличивает требования по минимизации образования отходов и разработке эффективных и устойчивых методов обращения с отходами на мировом уровне. [5]

Производство, которое приводит к загрязнению почвы, грунтовых вод и выбросу вредных газов в атмосферу, представляет собой значительную проблему. Для ее решения предприятию необходимо внедрить позитивный зарубежный опыт, учитывая при этом отечественные нормативные требования. Основываясь на системном, процессном и логистическом подходах, на предприятии должна быть разработана модель управления процессом обращения с твердыми коммунальными отходами (ТКО), что приведет к уменьшению негативного воздействия отходов на окружающую среду путем превращения части отходов во вторичные материалы и энергетические ресурсы.

Необходимо проводить анализ результатов деятельности и улучшать методы с целью упрощения и ускорения процессов снижения негативного воздействия технологических процессов предприятия и взаимодействия с окружающей средой.

Современный руководитель должен осознавать, что для достижения успеха и сохранения конкурентоспособности предприятия требуется разработка и внедрение современных систем контроля, таких как установка системы менеджмента качества. Эти системы способствуют производству продукции высокого качества и призваны привести производственные процессы к устойчивому с экологической точки зрения уровню.

Если вернуться к предприятию, выпускающему бумажную (печатную) продукцию – примером усовершенствования производства в части экологии должно быть:

- использование красок, состав которых не наносит вред окружающей среде;
- проведение мероприятия, уменьшающие объем выбросов в процессе осуществления печати;
- обеспечение сбора бумажных отходов, появляющихся в процессе после печатной обработки, для их вторичной переработки.

В начальной стадии внедрения системы управления качеством на предприятии разрабатывается экологическая политика – документ, описывающий намерения и принципы организации, который служит основой для установления экологических целей и задач. Экологическая политика должна соответствовать масштабу, природе и окружающей среде, а также учитывать экологические воздействия, связанные с деятельностью, продукцией и услугами предприятия. Экологическая политика разрабатывается в соответствии с требованиями стандартов ISO 14000 и ISO 9001. На основе этой политики предприятие определяет экологические цели и задачи, учитывая сферу деятельности и уровень предприятия, а затем разрабатывает программу с указанием ответственных лиц, ресурсов и установленных сроков для достижения поставленных целей и задач.

В состав предприятия входит подразделение, обладающее подготовленным персоналом (отдел системы менеджмента качества), которое отвечает за управление системой экологического менеджмента на уровне организации. Сотрудники этого подразделения проводят регулярные проверки предприятия в форме внутренних аудитов системы экологического менеджмента с целью обнаружения несоответствий установленным стандартам организации и требованиям стандарта ISO 14001. Аудит может выполняться как самим предприятием, так и третьей стороной.

Все процедуры, их результаты документируются. По результатам аудитов проводятся корректирующие мероприятия. Для улучшения системы экологическая политика предприятия постоянно совершенствуется.

Если строго придерживаться выработанной стратегии, основанной на процессном подходе в системе менеджмента качества, предприятие будет более устойчивого развиваться, станет конкурентоспособным и привлекательным для потребителя.

4. Полученные результаты

Внедрена система менеджмента качества на предприятии, разработана экологическая политика.

Разработаны экологические цели и задачи, предусматривающие область деятельности и уровень предприятия.

Согласно разработанной экологической политики создана процедура проведения внутренних и внешних аудитов.

5. Выводы

Основываясь на рассмотренных аспектах процессного подхода в системе менеджмента качества, можно сделать вывод о его важности для эффективного достижения желаемых результатов. Процессы, основанные на взаимосвязанных и взаимодействующих деятельности, обеспечивают оптимальное использование ресурсов и управление деятельностью.

Применение процессного подхода вызывает необходимость внедрения постоянного усовершенствования технологий, включая сокращение отходов и минимизацию негативного влияния на окружающую среду. Это требует разработки порядка учета, расходования и хранения вредных веществ, а также организации процесса сбора и вторичной переработки отходов.

Список литературы

1. Давлетов И.И. Внедрение системы экологического менеджмента на промышленном предприятии на основе международного стандарта ISO 14000 Давлетов И.И. – 2021. – № 7. – С. 17-22.
2. Зайцева А.Е., Новиков Н.А., Федорова М.В. Процессный подход как принцип системы менеджмента качества. – 2017. – № 2(136). – С. 417-419.

3. Ибрагимова П.А., Алиомарова П.А. Аудит системы менеджмента качества на предприятии. Региональные проблемы преобразования экономики. – 2018. – № 12(98). – С. 339-346.
4. Никулин Ю.Н., Ищенко В.А. Процессный подход в системе менеджмента качества: практические вопросы внедрения. – 2021. – № 10. – С. 8-15.
5. Потапов И.И., Вареничев А.А., Юдин А.Г. Экологические и правовые аспекты обращения с отходами. Проблемы окружающей среды и природных ресурсов. – 2022. – № 6. – С. 14-54.
6. ISO14000 2015 Международный стандарт по созданию системы экологического менеджмента. Менеджмент окружающей среды. – 2015.
7. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». – 2015.